რატი აბულაძე





საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

რატი აბულაძე

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია

მონოგრაფია



გამომცემლობა „უნივერსალი"
თბილისი 2014

GEORGIAN TECHNICAL UNIVERSITY

RATI ABULADZE

MARKETING STRATEGY FOR THE DEVELOPMENT OF E-GOVERNMENT OF GEORGIA

Monograph



Publishing House “UNIVERSAL”
Tbilisi 2014

-



აღნიშნული პროექტი განხორციელდა შოთა რუსთაველის ეროვნულ სამეცნიერო ფონდში მოპოვებული გრანტის (52/08) მეშვეობით

არაკომერციული გამოცემა

მონოგრაფიაში, მარკეტინგული კვლევის საფუძველზე, ნაჩვენებია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის გარემოს დადებითი და უარყოფითი მხარეების, პოტენციალისა და პრიორიტეტების, საშიშროებებისა და საფრთხეების ანალიზი. მონოგრაფიაში ასახულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული საჭიროებები და მოსალოდნელი შედეგები. მონოგრაფიული კვლევა წარმოადგენს ციფრული ეკონომიკის პროცესებთან, საზოგადოების ცვალებად მოთხოვნებთან და გლობალურ გამოწვევებთან ადაპტაციის პასუხს. კომპლექსური მარკეტინგული კვლევის ანალიზის საფუძველზე შემუშავებულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია.

ნაშრომი განკუთვნილია ბიზნეს ადმინისტრირების, ეკონომიკური, საერთაშორისო ურთიერთობების, სახელმწიფო მართვისა და საჯარო პოლიტიკის სპეციალობის სტუდენტებისათვის. აგრეთვე საჯარო მოხელეებისა და მკითხველთა ფართო წრისთვის, რომლებიც დაინტერესებულნი არიან ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული კვლევის საკითხებით.

სტრატეგია დაეხმარება აღმასრულებელ და საკანონმდებლო ორგანოების წარმომადგენლებს ციფრული რეფორმების განხორციელებაში.

მარკეტინგული კვლევის შედეგები განხილული და მოწონებულია საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის, ბიზნესინჟინერინგის ფაკულტეტის ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტის სხდომაზე (2014 წლის 18 ივნისის სხდომის ოქმი №7). აგრეთვე, საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის, ეკონომიკისა და ბიზნესის მართვის ფაკულტეტის საბჭოს (2014 წლის 27 ივნისის სხდომის ოქმი № 17) სხდომაზე.

მონოგრაფია რეკომენდებულია გამოსაცემად საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის, ბიზნეს-ინჟინერინგის ფაკულტეტის ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტის (2014 წლის 21 ნოემბრის სხდომის ოქმი №9) მიერ. აგრეთვე, საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის, ეკონომიკისა და ბიზნესის მართვის ფაკულტეტის საბჭოს (2014 წლის 27 ნოემბრის სხდომის ოქმი № 4) მიერ.

ავტორი:

რატი აბულაძე – ეკონომიკის დოქტორი, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის, ბიზნეს-ინჟინერინგის ფაკულტეტის, ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტის ასოცირებული პროფესორი

გამომცემლობა „უნივერსალი", 2014

თბილისი, 0179, ი. ჭავჭავაძის გამზ. 19, ☎: 2 22 36 09, 5(99) 17 22 30
E-mail: universal@internet.ge

ISBN 978-9941-22-453-9

რედაქტორები:

ევგენი ბარათაშვილი – ეკონომიკის მეცნიერებათა დოქტორი, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის პროფესორი, ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტის უფროსი;

ვახტანგ სართანია – ეკონომიკის მეცნიერებათა დოქტორი, საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის პროფესორი, ეკონომიკისა და ბიზნესის მართვის ფაკულტეტის დეკანი;

რეცენზენტები:

ფიქრია წოწკოლაური – ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი, ფაკულტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის უფროსი;

მიხეილ თოქმაზიშვილი – ეკონომიკის მეცნიერებათა დოქტორი, საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის პროფესორი;

ნინო აბესაძე - ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი;

გურამ ჯოლია – ეკონომიკის დოქტორი, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის პროფესორი;

დავით ზაუტაშვილი – ტექნიკის აკადემიური დოქტორი, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორი;

პაატა კოღუაშვილი – ეკონომიკის მეცნიერებათა დოქტორი, ექსპერტი აგრარულ საკითხებში, საქართველოს სოფლის მეურნეობის მეცნიერებათა აკადემიის წევრი, პროფესორი;

დევი შონია –ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი;

გელა მამულაძე - ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორი;

ეთერ სარჯველაძე – ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასისტენტ-პროფესორი, საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრის ექსპერტი;

ლელა კოჭლამაზაშვილი – ეკონომიკის დოქტორი, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის პროფესორი;

დალი სეხნიაშვილი – ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი;

მაია ვეშაგური – ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი;

მარკეტინგული კვლევის ჯგუფის ხელმძღვანელები

ბათუმის რეგიონი	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორი **გელა მამულაძე;**
ქუთაისის რეგიონი	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორი **დავით ზაუტაშვილი;**
კახეთის რეგიონი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახურის მთავარი სპეციალისტი, დოქტორანტი, **სალომე თათულიშვილი;**
თბილისის რეგიონი, კოორდინატორი	საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი **რატი აბულაძე;**

მარკეტინგული კვლევის ჯგუფი

რაიბულ ქირია	სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის უფროსი, დოქტორანტი;
ომარ ანჯაფარიძე	საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თამთა სიჭინავა	ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, მაგისტრანტი;
თამარ კაციტაძე	საქართველოს უნივერსიტეტი, მაგისტრანტი;
დიანა კოლელიშვილი	საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ეთერ ფანჩულიძე	საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
იაშა ნადირაძე	საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
გიორგი აბულაძე	კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ლელა მიქაუტაძე	კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თამთა ჭელიძე	კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ნინო ტალაბაძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
მამუკა დვალიშვილი	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ალექსანდრე ნოსელიძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ოთარი როხვაძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თამარი შარვაშიძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
დავით ანდრიაძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თამარ ტუკვაძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ანა შარაბიძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თემურ ქარქაშაძე	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;

შორენა ხალვაში	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თემურ მამულაძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
სოფიო ბაჯაძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
შოთა ჩაჩუა	აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსი-ტეტი, ბაკალავრი;
ნათია ლორთქიფანიძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
მაგდანა ქონდარიძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ნათია ცინარიძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ქრისტინა დავითაძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
მალვინა ვარშანიძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
გიორგი დოლიძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თამარ მალაზონია	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
თამუნა თურმანიძე	ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ქეთი ასლანიშვილი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ელენე ნადირაძე	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ხატია ჭუჭულაშვილი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
მაია ლომიძე	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ეკა სესიკაშვილი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
მარიამი გლახოშვილი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
კახაბერ მჭედლიშვილი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
სალომე კირვალიძე	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ლიკა ბაჩიაშვილი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი;
ცირა გიგიტელაშვილი	იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ბაკალავრი.

რეზიუმე

ელექტრონული მთავრობა წარმოადგენს თანამედროვე გლობალური და ნაციონალური გამოწვევების პასუხს. ელექტრონული მთავრობის მიერ მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურების სისტემის აგება განიხილება, როგორც ეკონომიკური, პოლიტიკური, ტექნოლოგიური, ორგანიზაციული და სოციალური შედეგის მიღწევის ბერკეტი, გარემოს გაუმჯობესებისა და ფუნდამენტური ცვლილებების მართვის სრულყოფის მცდელობა. იგი მართვის ახალი ფორმაა, რომელიც საზოგადოებრივი მომსახურების წარდგენით ფოკუსირებულია მოქალაქეზე და ორიენტირებულია შედეგზე.

ნაშრომში განხილულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის გარემო, მარკეტინგული კვლევის საფუძველზე განსაზღვრულია საქართველოს მოქალაქეების პოტენციური საჭიროებები და დადგენილია ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის მოხმარების აქტივობა. ასევე, დადგენილია ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ეფექტურობა, საზოგადოების ინტერნეტ-აქტივობის ტენდენციები, ინტერნეტ-მომხმარებლების მოთხოვნები და ქცევის განმსაზღვრელი ფაქტორები.

კვლევის შედეგად შემუშავებულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული სტრატეგია, რომელიც ნაციონალური და ინტერნაციონალური კაპიტალდაბანდებების ზრდის, დემოკრატიული და ანგარიშვალდებულებიანი სისტემის იმპლემენტირების საბაზო დოკუმენტია.

ელექტრონული მთავრობის გარემოს შესწავლის საფუძველზე შექმნილიაა მოქალაქეების მოთხოვნილებაზე ორიენტირებული ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემა, წარმოდგენილია ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და ინფორმაციულობის ზრდის გზები, შემუშავებულია ელექტრონული მთავრობის პროდუქტიულობის სტიმულირების პროგრამები, ნაჩვენებია სოციალური კაპიტალის აქტივიზაციის რეკომენდაციები, დასახულია ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების მიმართულებები და განსაზღვრულია ციფრული ეკონომიკის ზრდის საპროგნოზო მაჩვენებლები.

მარკეტინგული კვლევის საფუძველზე დადგენილია მიზნობრივი სამოქმედო ასპარეზი, გამოვლენილია ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის მოთხოვნები, შემუშავებულია ციფრულ პოლიტიკაზე მორგებული რეკომენდაციები

და განსაზღვრულია ელექტრონული საქართველოს იმიჯის ამაღლების გზები.

კვლევის საფუძველზე შემუშავებულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების სტრატეგიულ გეგმა, რომელიც წარმოაჩენს ციფრული პოლიტიკის პრიორიტეტულობას, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის პროდუქტიულობასა და ქვეყნის განვითარებაში მას, როგორც მამოძრავებელ ძალას.

მონოგრაფია წარმოადგენს თეორიული და პრაქტიკული კვლევების შერწყმით მიღებულ მნიშვნელოვან სტრატეგიულ დოკუმენტს.

მარკეტინგული კვლევის ხელშეწყობისათვის განსაკუთრებულ მადლიერებას გამოვხატავთ საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის, საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის, ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტისა და კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტის ადმინისტრაციისა და პროფესორ-მასწავლებლების მიმართ, რომელთა ხელშეწყობით უნივერსიტეტის სტუდენტებმა ჩაატარეს გამოკითხვა.

განსაკუთრებულ მადლიერებასა და ღრმა პატივისცემას გამოვხატავ რედაქტორებისა და რეცენზენტების მიმართ, რომელთა რეკომენდაციები და რჩევები გათვალისწინებული იქნა მონოგრაფიაზე მუშაობისას. ხელშეწყობისა და თანადგომისთვის გამოვხატავ ჩემს დიდ მოკრძალებას კოლეგების, თანამშრომლებისა და ოჯახის მიმართ.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგულ კვლევაში ჩართვისა და აქტივობისათვის განსაკუთრებულ მადლობას ვუხდით რეგიონების კვლევის ჯგუფის ხელმძღვანელებს, საქართველოს უმაღლესი სასწავლებლის ბაკალავრებს, მაგისტრებსა და დოქტორანტებს.

PhD. რატი აბულაძე



აღნიშნული პროექტი განხორციელდა შოთა რუსთაველის ეროვნულ სამეცნიერო ფონდში მოპოვებული გრანტის (**52/08**) მეშვეობით

შინაარსი

ჰისტოგრამების ჩამონათვალი

ცხრილების ჩამონათვალი

წრიული დიაგრამების ჩამონათვალი

მოცულობითი დიაგრამების ჩამონათვალი

ნახაზების ჩამონათვალი

გრაფიკების ჩამონათვალი

აბრევიატურები

Agricultural Marketing Information System (SIMA)	აგრარული მარკეტინგის ინფორმაციული სისტემა
B2G (Business-to-Government)	ბიზნესი-მთავრობა
B2T (Business-to-Tourist)	ბიზნესი-ტურისტი
Business Intelligence	ბიზნეს პროცესების მართვის ტექნოლოგია
C2G (Citizen-to- Government)	მოქალაქე-მთავრობა
C2T (Citizen-to-Tourist)	მოქალაქე-ტურისტი
Cloud Computing	ღრუბლოვანი კომპიუტინგი
Common Services Centers	საზოგადოებრივი მომსახურების ცენტრები
Cost Per Acquisition (CPA)	ფასი ყოველ შენაძენზე
CPC (Cost Per Click)	ფასი ყოველ დაწკაპუნებაზე
CRM (Customer relationship management)	მომხმარებელთან ურთიერთო-ბის მართვა
Cruise Lines International Association *(*CLIA*)*	საკრუიზო ხაზების საერთაშორისო ასოციაცია
Deep and Comprehensive Free Trade Area (DCFTA)	ღრმა და ყოვლისმომცველი თავისუფალი ვაჭრობის სივრცე
Digitization	ციფრული პროცესი
DMS	დოკუმენტების მართვის სისტემა
E2G (Employee -to-Government)	თანამშრომელი -მთავრობა
Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC)	ლათინური ამერიკისა და კარიბის ზღვის ეკონომიკური კომისია
Economic Value Added (EVA)	დამატებული ეკონომიკური ღირებულება
Economist Intelligence Unit	ბრიტანული კვლევითი ფირმა, The Economist-ის შვილობილი კომპანია
EDI	მონაცემთა ელექტრონული გაცვლა
E-Government	ელექტრონული მთავრობა (ე-მთავრობა)

ERP	საწარმოო რესურსების დაგეგმვა
EBRD (European Bank for Reconstruction and Development)	ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკი
European Commission (EU)	ევროპული კომისია
G2B (Government-to-Business)	მთავრობა-ბიზნესი
G2C (Government-to-Citizens)	მთავრობა-მოქალაქე
G2E (Government-to-Employee)	მთავრობა – თანამშრომელი (მიმართულია შიდა ეფექტიანობაზე)
G2G (Government-to-Government)	მთავრობა-მთავრობა
G2T (Government-to-Tourist)	მთავრობა-ტურისტი
Gallup	გლობალური კვლევის/ანალიტიკის ორგანიზაცია
Gartner	ინფორმაციული ტექნოლოგიების კვლევის საერთაშორისო ფირმა& კონსალტინგური კომპანია
GNCC	საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია
ICT	ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიები
Insead	მსოფლიოს საგანამანათლებლო ბიზნეს სკოლა
Instant Messaging (IM)	მყისიერი შეტყობინება
International Consulting Firm	საერთაშორისო კონსალტინგური კომპანია
International Monetary Fund (IMF)	საერთაშორისო სავალუტო ფონდი
International Telecommunication Union (ITU)	ტელეკომუნიკაციების საერთაშორისო კავშირი
IT (Information Technology)	ინფორმაციული ტექნოლოგიები
Johns Hopkins University	ჯონს ჰოპკინსის უნივერსიტეტი
McKinsey Global Insitute (MGI)	გლობალური კონსალტინგური ინსტიტუტი
Platform for Early Warning and Communication (PACT)	ადრეული შეტყობინებისა და გაფრთხილების პლატფორმა
Really Simple Syndication (RSS)	მარტივი სინდიკაცია
RUB	რუსული რუბლი

Service Delivery Gateway	მომსახურების მიწოდების კარიბჭე
State Wide Area Network (SWAN)	სახელმწიფოს გლობალური ქსელი
Statistical Office of the European Communities (Eurostat)	ევროკავშირის სტატისტიკური ოფისი
Streaming Media	სტრიმინგ მედია
SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)	ძლიერი და სუსტი მხარეები, შესაძლებლობები და საფრთხეები
Telecom Advisory Services (TAS)	საკონსულტაციო მომსახურების ტელეკომის კომპანია
The Eastern Partnership (EaP)	აღმოსავლეთ პარტნიორობა
The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)	ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაცია
The UN World Tourism Organisation (UNWTO)	გაეროს მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაცია
The World Economic Forum (WEF)	სოფლიო ეკონომიკური ფორუმი
The World Travel&Tourism Council (WTTC)	მოგზაურობისა და ტურიზმის მსოფლიო საბჭო
UNDP	გაეროს განვითარების პროგრამა
United Nations (UN)	გაერთიანებული ერების ორგანიზაცია
World Wide Web	მსოფლიო ინტერნეტ ქსელი

შესავალი

თანამედროვე სახელმწიფო საჭიროებს ელექტრონული მთავრობის (ე-მთავრობის) სისტემისა და მისი კონცეპტუალური სტრუქტურის მოდელს, რაც წარმატებული მართვის, პოლიტიკური სარგებლის მიღების, ფედერალური და რეგიონული განვითარების, გამჭვირვალე, დემოკრატიული, ღია საზოგადოების მშენებლობის წინაპირობაა.

ინტერნეტ-პოტენციალის სწორი და მიზანმიმართული გამოყენება განხილული უნდა იქნეს, როგორც ქვეყნის ეკონომიკური, პოლიტიკური, სოციალური, კულტურული და ინტელექტუალური განვითარების პრიორიტეტი, პროგრესის წინაპირობა და უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი.

მსოფლიოს ერთიანი სისტემის (ინტერნეტ-ქსელის) ფორმირების პირობებში კრიზისის მართვის, პოლიტიკური რყევების თავიდან აცილებისა და, სოციალურ-ეკონომიკური ძვრებთან ადაპტაციის ფორმაა ელექტრონული მთავრობა.

ელექტრონულ მთავრობას, ტრადიციულ მთავრობასთან შედარებით ადვილად შეუძლია დაძლიოს გლობალიზაციის ნეგატიური ტენდენციები, აამაღლოს მოქალაქეების პოლიტიკური ჩართვის დონე, ფიზიკურ და იურიდიულ პირებთან უზრუნველყოს ეფექტიანი თანამშრომლობა, გაამარტივოს ბიზნესსა/მოქალაქეებსა და მთავრობას შორის პირდაპირი კონტაქტი.

ელექტრონული მთავრობა წარმოადგენს ციფრული გარემოს, პოლიტიკური და სოციალ-ეკონომიკური პროცესების მართვისა და ორგანიზაციის განვითარების საშუალებას, შესაბამისად, საქართველოს განვითარებისა და განახლების მნიშვნელოვან მიმართულებას.

ელექტრონული მთავრობა, როგორც სახელმწიფო მმართველობის ბუნებრივი ევოლუციის შემდგომი საფეხური, არის ახალი "არხი'' (რესურსი), რომელიც მთავრობას მოქალაქეებთან დაახლოებისა და მათ საჭიროებებზე ფოკუსირების შესაძლებლობას იძლევა (ვიდრე მთავრობასთან მოქალაქეების დაახლოების ფორსაჟს).

სახელმწიფოს ნებისმიერი უწყება იყენებს ელექტრონულ „რესურსებს“. ე-მთავრობის პროგრამების რეალიზების პირობებში ქვეყანა ეფექტურად რეაგირებს სახელმწიფოს სერვისის,

ეკონომიკისა და საზოგადოების ცვლილებებზე. ე-მთავრობა, როგორც თავისუფალი და გამჭვირვალე საზოგადოების მშენებლობის სივრცე, მთავრობის, მოქალაქეებისა და ორგანიზაციების გაერთიანებული გარემოა. მისი სტრატეგიის მრავალმიზნიანი ეკონომიკური როლი განხილულია, როგორც ეკონომიკური რეცესიის წინააღმდეგ ბრძოლისა და ეკონომიკის აღდგენის პროგრამა.

საქართველოში დამოუკიდებლობის მოპოვებამდე სახელმწიფოს მართვის სისტემა მკაცრი, ხისტი, მოუქნელი, გაუმჭვირვალე, დაბალპროდუქტიული და არაეფექტური იყო. ადგილი არ ჰქონდა ადმინისტრაციული რესურსების ეფექტიან გამოყენებას, სახელმწიფოს მომსახურების ინტენსიფიკაციის სტიმულს. ყოველივეს ხელს უწყობდა მართვის მეთოდების აბსოლუტიზაცია.

ელექტრონული მთავრობის სისტემის შექმნის, პროცესების სრულყოფისა და სახელმწიფო მომსახურების პროცესების ეფექტიანი მართვის მიზნით, საქართველოს მთავრობამ ეფექტური ზომები გაატარა, რის შედეგადაც „ქართული სახელმწიფო მართვის სისტემაში“ ახალი ერა დაიწყო.

დღეისათვის საქართველოს მთავრობა, განვითარებული ქვეყნების ელექტრონული მთავრობის მოთხოვნების კვალდაკვალ იწყებს განვითარებას. მიუხედავად ამისა, საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის ეფექტიანი მარკეტინგული სტრატეგია შემუშავებული არ არის, ფაქტობრივად ქვეყანას არ აქვს მიზნობრივი მიმართულებით შემუშავებული ძირითადი საგეგმო დოკუმენტი (ელექტრონული მთავრობის განვითარების სტრატეგიული გეგმა). დემოკრატიზაციისა და კიბერსაზოგადოების მშენებლობის მიმართულებით არ არის გააზრებული ინტერნეტ-რესურსების პოტენციალი.

საქართველოში ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიის არქონამ, სათანადო მეცნიერული შესწავლის საჭიროებამ განაპირობა აღნიშნული პროექტით გათვალისწინებული საქმიანობა და კვლევის მიმართულება.

პროექტის მომზადებისას გამოყენებული იქნა წყაროთა რამდენიმე ჯგუფი:

პირველი ჯგუფი: საერთაშორისო ორგანიზაციების (United Nations, International Telecommunication Union, World Economic Forum, the European Parliament, Global

Internet freedom Consortium, World Bank), ამერიკის შეერთებული შტატების, გერმანიის, საფრანგეთის, კანადის, დიდი ბრიტანეთის, შვედეთის, იტალიის, ავსტრიის, ავსტრალიის, ესტონეთის, ირანის, ინდოეთის და სხვა ქვეყნების ოფიციალური დოკუმენტები, ანგარიშები და კვლევები. ასევე მთავრობის ოფიციალური web-გვერდები.

მეორე ჯგუფი: საერთაშორისო კვლევითი ორგანიზაციების ანგარიშები, კერძოდ: AllianceLawGroup, ComsCore, eMarketer, GapGemini, Booz Allen Hamilton, Human Rights Watch, Waseda University. ადგილობრივი კვლევითი ორგანიზაციებიდან შეიძლება გამოვყოთ: „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი“, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია.

მესამე ჯგუფი: უცხოელ მეცნიერთა სამეცნიერო და კვლევითი შრომები. მათგან შეიძლება გამოვყოთ: Hanna N., Hill K., Hughes J., Durrant F., Aibar E., Battacharya J., Mahadeo J., Wimmerr M., Moon M., Norris D., Nordfors L., Basu S., Bonina C., Hermann H., Ahamdi A., Valdes G., Waiel Said, Zaied A., Millard J., Golubeva A., Ерофеев Е. და სხვა.

მეოთხე ჯგუფი: ქართველ მეცნიერთა სამეცნიერო და კვლევითი შრომები. მათგან შეიძლება აღვნიშნოთ: ბარათაშვილი ე., სართანია ვ., ასათიანი რ., თოქმაზიშვილი მ., წოწკოლაური ფ., ჯოლია გ., სეხნიაშვილი დ., ზაუტაშვილი დ., შონია დ., აბულაძე რ. და სხვები.

კვლევის მიზნად განისაზღვრა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის პროცესებისა და მომსახურების ბაზარზე მიმდინარე ტენდენციების შესწავლა და საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიების ჩამოყალიბება. კერძოდ:

- საქართველოში ელექტრონული მთავრობის პოლიტიკის ფორმირების ხელშეწყობა;
- ე-მთავრობის განვითარების ხელშემწყობი მარკეტინგული სტრატეგიის ჩამოყალიბება;
- სახელმწიფო ელექტრონული მომსახურების სისტემის განვითარების ხელშემწყობი ღონისძიებების გატარება;

- ინტერნეტ-კულტურისა და ელექტრონული მომსახურების ათვისების ხელშეწყობა;
- საქართველოში ე-მთავრობის განვითარების პრობლემების, ტენდენციების, ინფორმაციული საზოგადოების მოთხოვნილებებისა და ქვეყნის პოლიტიკასა და დემოკრატიულ ფასეულობებზე გავლენის მასშტაბების შესწავლა;
- სამოქალაქო საზოგადოებაზე ორიენტირებული ე-მთავრობის მიმართულებების განვითარება;
- ქართულ ინტერნეტ-გარემოში ინტერნეტ-რესურსების პოტენციალის გაძლიერება, როგორც დემოკრატიზაციისა და პოლიტიკური გარემოს გარდაქმნისა და ცვლილებების ინსტრუმენტი;
- „ელექტრონული მთავრობის პოლიტიკის“ დაბალანსებული კურსის გატარებისათვის სტრატეგიული დოკუმენტის შექმნა, ორიენტირებული სამთავრობო ორგანოებსა და სამოქალაქო საზოგადოებას შორის ეფექტური ურთიერთქმედების უზრუნველყოფაზე;
- ე-მთავრობის ფორმირების გზით სახელმწიფო მართვაში სამოქალაქო სექტორის ჩართულობის დონის გაძლიერების პირობების შექმნა;
- ე-მთავრობის ფორმირების გზით ქვეყანაში დემოკრატიული ღირებულებების განმტკიცება და მოქალაქეზე ორიენტირებული გარემოს შექმნა.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის წინაშე არსებული გამოწვევების გადასაჭრელად დაისახა შემდეგი ღონისძიებები:

- ელექტრონული მთავრობის თანამედროვე კონცეფციის გაცნობა და მათი ანალიზი;
- ელექტრონული მთავრობის შესახებ ქართველ და უცხოელ მეცნიერთა შეხედულებების გაცნობა;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ბაზარზე მომხმარებელთა ქცევის ძირითადი მახასიათებლების შესწავლა;
- ელექტრონული მთავრობის მსოფლიო ბაზრისა და საქართველოს რეალობის გაანალიზება;

- საქართველოში ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სფეროში არსებული პრობლემებისა და წინააღმდეგობების წარმოჩენა;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურებისადმი ქართველი მომხმარებლების დამოკიდებულების გამოვლენა;
- სამოქალაქო სექტორის ინფორმაციული კულტურის სკანირება (დათვალიერება) და ანალიზი;
- ინტერნეტ-მომხმარებელთა სურვილებისა და მოთხოვნების შესაბამისი სახელმწიფოს web-კონტენტის წარმოჩენა, web-საიტის მუშაობის ეფექტურობის კრიტერიუმების განსაზღვრა;
- ძირითადი მხარეების როლისა და ვალდებულებების გამოვლენა და შეფასება (სახელმწიფო სექტორი, მომხმარებლები და გადაწყვეტილების მიმღები) მოთხოვნის სტიმულირება და სახელმწიფო მომსახურების მიწოდება ინტერნეტ-არხებით;
- მომხმარებელთა პრიორიტეტების, ინფორმაციასთან მიდგომების, მომსახურების ასპექტების, ელექტრონული კონტენტ-მომსახურების ეფექტური არხების გაგება;
- ე-მთავრობის ადგილისა და როლის განსაზღვრა სამოქალაქო საზოგადოებაში;
- ე-მთავრობაზე მოქმედი ეკონომიკური, პოლიტიკური და სოციალური ფონის შესწავლა, შეფასება და წარმოჩენა;
- ე-მთავრობის ფორმირებაში სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობის ამაღლება;
- სამოქალაქო საზოგადოების ცნობიერებისა და ე-მთავრობის გარემოს ინფორმირებულობის ამაღლების ღონისძიებები (ტრენინგები; სწავლება; ინფორმაციული პროპაგანდა; პრეს-რელიზები, ინტერნეტ-თემების წარმოდგენა, კონფერენციებზე მოცემული თემის წარდგენა პრეზენტაცია და სხვა);
- საქართველოს ინფორმაციული საზოგადოების მიერ ინტერნეტ-რესურსების გამოყენების გააქტიურების

ღონისძიებები;

- ე-მთავრობის საბაზო სტრატეგიის გარშემო სახელმწიფოსა და მოქალაქეებს შორის შეთანხმებული მოდელის წარმოდგენა;
- საქართველოში მართვის გამჭვირვალე გარემოს შექმნის ღონისძიებები;
- სოციალურ-ეკონომიკური, ტექნოლოგიური განვითარების დაჩქარებისათვის ინსტიტუციონალური მექანიზმების კოორდინაცია.

ნაშრომი მოიცავს სამეცნიერო-თეორიულ კვლევებს, პოლიტიკურ-ეკონომიკური და სოციალურ-ტექნოლოგიური მიმართულებების ანალიზს. ჩატარებული კვლევების საფუძველზე შეფასებულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის შესაძლებლობები, უპირატესობები, გამოწვევები და საფრთხეები, რომლის საფუძველზე შემუშავებული და განსაზღვრულია ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული მიმართულებები.

ნაშრომი წარმოადგენს ციფრული ეკონომიკის, საზოგადოების მოთხოვნებზე ფოკუსირებისა თუ გლობალურ ცვლილებებთან ადაპტაციის პასუხს.

პროექტის შედეგები ფართო საზოგადოებისათვის ნათელ წარმოდგენას ქმნის საქართველოს ელექტრონული მთავრობის გარემოს, ინტერნეტ-გარემოს, ინტერნეტ-მომხმარებელთა ქცევის, საზოგადოების ელექტრონული მზადყოფნის, ელექტრონული დემოკრატიისა და ელექტრონული რეგულირების პროცესების შესახებ.

პროექტის ძირითადი ბენეფიციარებია: საქართველოს მოქალაქეები, მედია საზოგადოება, მცირე, საშუალო და მსხვილი ბიზნესი, სამთავრობო უწყებები, არასამთავრობო ორგანიზაციები, მეცნიერ-მკვლევარები და სტუდენტები. ასევე მოცემული სფეროთი ყველა დაინტერესებული პირი.

ნაშრომის ორიგინალობიდან გამომდინარე დაზღვეული არაა ხარვეზებისაგან, შესაბამისად რეკომენდაციები და საქმიანი შენიშვნები სიამოვნებით იქნება გათვალისწინებული.

თა ვ ი I. ციფრული პოლიტიკა

1.1. ციფრული პროცესის არსი

თანამედროვე მსოფლიო არსებითად შეიცვალა. პლანეტის რესურსების ლიმიტს გასცდა მოხმარების სტრუქტურა, სიღარიბის მასშტაბი, მოსახლეობის დემოგრაფიული სტრუქტურა, უთანასწორობის შემცირებისა და კეთილდღეობის უზრუნველმყოფი რესურსები.

მსოფლიოში, უკანასკნელმა კრიზისებმა და გამოწვევებმა წარმოაჩინა საფინანსო, გლობალური სასურსათო და ენერგეტიკული სექტორის სისუსტეები. ასევე, არაეფექტური და სუსტი მმართველობა, სოციალური ჯგუფების დაცვისა და მოსახლეობის არახელსაყრელი პირობებში ყოფნის ხარისხი.

კომპლექსური სოციალური პრობლემები (უთანასწორობა, სიბერე, ტელეკომუნიკაციის ხელმისაწვდომობა, გენდერული უთანასწორობა, კულტურული ცვლილებები, აღზრდისა და განათლების სისტემა), ახალგაზრდებისათვის მართებული სამუშაო ადგილების არარსებობა, პერმანენტული განვითარების პირობების არქონა, ეკონომიკური და პოლიტიკური გამოწვევები აჩვენებს კომპლექსური, მდგრადი განვითარების სფეროს საჭიროებას.

ზემოაღნიშნული გამოწვევებისა და ბარიერების ფონზე, სახელმწიფო სექტორებისათვის მნიშვნელოვან გამოწვევად იქცა მომსახურების წარდგენის ეფექტური გზების ძიება. აღნიშნული გამოწვევების პასუხს წარმოადგენს ციფრული პროცესი, მდგრადი განვითარების სფერო, სახელმწიფო მომსახურების წარდგენის ეფექტური, მოქმედი გზა.

მსოფლიომ, 90-იანი წლების შემდგომ აითვისა განვითარების კომპლექსური და ყოველმხრივი მიდგომის ტექნოლოგიები. კერძოდ, ICT-ისა და ფართოზოლოვანი ტექნოლოგიები, რომლის განვითარების ბაზაზეც, ბოლო ათწლეულში დაიწყო ციფრული პროცესები.

ციფრულმა პროცესმა, ტექნოლოგიური მიღწევების ფონ-

ზე აამაღლა ცხოვრების პირობები, გაზარდა დამოუკიდებლობის ხარისხი, რადიკალურად შეცვალა კომუნიკაციის არხები, გამოიწვია ახალი შესაძლებლობების აქტივიზება. იგი გახდა სოციალური მომსახურების მიღებისა და ცხოვრების მართვის ეფექტური ინსტრუმენტი.

ციფრული გარემო შეიძლება განხილული იქნეს, როგორც მსოფლიოს მდგრადობის ხელშემწყობი საშუალება. პროგრესის, პოლიტიკისა და სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების ძირითადი პლატფორმა [1].

სახელმწიფოთა უმრავლესობაში, ციფრული პროცესები და ციფრული კომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის განთავსება, რეალიზებულია კერძო სექტორის მეშვეობით. ამასთან, სახელმწიფოს წამყვანი როლი ძირითადად წარმოდგენილია სტაბილური ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზით, ინვესტიციების სტიმულირებით, ბაზარზე სხვადასხვა სუბიექტებს შორის თანაბარი პირობების შექმნით, ადეკვატური სპექტრის პოლიტიკის შექმნით, გრძელვადიანი და მდგრადი კონკურენციის უზრუნველყოფით, ე-მთავრობის პროგრამებით, ციფრული წიგნიერების ინიციატივებით, მოქალაქეების მიერ საჯარო მართვაში ჩართულობის პირობების შექმნით.

ციფრული განვითარების სტრატეგიის პოლიტიკის შემუშავებით, სახელმწიფოები ცდილობენ დააჩქარონ ადმინისტრაციული მართვის, ჯანდაცვის, სოციალური, საგანმანათლებლო და სხვა სფეროების ტრანსფორმაციის პროცესი.

ციფრული პროცესის სტრატეგიული დაგეგმვის ორიენტირია ელექტრონული მთავრობის მზადყოფნისათვის საჭირო კომპონენტების; კრიტერიუმების დაკმაყოფილების, გამჭვირვალე, დემოკრატიული, ანგარიშვალდებულები ელექტრონული მართვის სისტემის ჩამოყალიბება და შექმნა .

მოწინავე ეკონომიკის ქვეყნებში, ციფრული განვითარების სტრატეგია მიმართულია ქვეყნის სოციალურ-ეკონომიკური, ტექნოლოგიური და პოლიტიკური პირობების გაუმჯობესებისკენ, სადაც სტრატეგიული დაგეგმვის პოლიტიკის პრიორიტეტები, ძირითადად მოიცავს ადვილად მოხმარე-

ბად და ხელმისაწვდომ სახელმწიფო ელექტრონულ მომსახურებას, ინფრასტრუქტურის შექმნასა და წვდომას; მოსახლეობის კომპიუტერიზაციასა და ინტერნეტიზაციას, აპარატული და პროგრამული უზრუნველყოფის გამოყენების სიმარტივეს; განცალკავებულ კონტენტსა და ინფორმაციასთან შეუზღუდავ დაშვებას; კონფიდენციალობასა და უსაფრთხოებას.

ციფრული პროცესი გახდა მსოფლიოს სოციალურ-პოლიტიკური, ეკონომიკური წესრიგისა და ძალაუფლების ბალანსის ტრანსფორმატორი, რის გამოც წინა პლანზე გამოვიდა მსოფლიო ტექნოლოგიური წესრიგი. იგი შედარებით დიფერენცირებულია, ხოლო მისი უზარმაზარი რესურსები და შედეგები უმნიშვნელოვანესია მსოფლიოს ყველა რეგიონისთვის, მათ შორის საქართველოსთვის.

ციფრული პროცესი წარმოადგენს ICT-ს სფეროს ევოლუციის ახალ ეტაპს. ციფრული პროცესების გენერირებით გარდაიქმნა მსოფლიო ბაზრები, ინიცირებული იქნა ეკონომიკების რესტრუქტურიზაცია, წარმოებული იქნა ინდუსტრიული ტრანსფორმაცია და ფორმირებული იქნა ერთიანი გლობალური პლატფორმა. ამ პროცესების ზეგავლენით ურთიერთდაკავშირებული გახდა ეკონომიკა და ტექნოლოგია[2].

ციფრული პროცესი, როგორც სოციალური ტრანსფორმაციის პროცესი, ციფრული კომუნიკაციებისა და აპლიკაციების მეშვეობით, მიმართულია ტექნიკურ-ეკონომიკური გარემოსა და სოციალ-ინსტიტუციონალური ოპერაციების გარდაქმნისაკენ, ასევე ციფრული სერვისების მასობრივი დანერგვისკენ. პროცესი გენერირებს ციფრული ტექნოლოგიის შექმნას, დამუშავებას, გაცვლასა და ინფორმაციული ტრანსაქციების მასობრივ ათვისებას (TAS).

ICT-ის პოლიტიკა ორიენტირებულია ინტერნეტიზაციის, კომპიუტერიზაციის, ელექტრონული მომსახურების, ინფრასტრუქტურისა და ტექნოლოგიური პროცესების სრულყოფაზე, მაშინ, როცა ციფრული პოლიტიკა აღნიშნული პროცესების გარდა ფოკუსირებულია მათ მასობრივ ათვისებაზე და მიმარ-

თულია სოციალური ტრანსფორმაციის, საზოგადოების აღქმის, აზროვნების, დემოკრატიის, იურიდიული ძალის მქონე ინფორმაციული კლიმატის ფორმირების, მთავრობის მმართველობითი საქმიანობის, პროცესების, ქვეყნის ეკონომიკური კეთილდღეობის გაუმჯობესებასა და ზრდაზე [3].

სხვა ტექნოლოგიური ინოვაციებისაგან განსხვავებით, ციფრული პროცესები ოპერირდება[4]:

- ქსელთან წვდომის ტექნოლოგიების ევოლუციაზე (მობილური ან ფიქსირებული ფართოზოლოვანი კავშირი);
- ნახევარგამტარ ტექნოლოგიებზე (კომპიუტერები/ლეპტოპები, უმავთულო/უსადენო მოწყობილობები/ტაბლეტები);
- პროგრამული უზრუნველყოფის შემუშავებაზე (ინჟინერინგი, ოპერაციული სისტემების ფუნქციონალობის ამაღლება);
- გამოყენების შედეგების გარე ეფექტებზე (დანართების შემუშავების, სამთავრობო მომსახურების ელექტრონული მიწოდების, ე-კომერციის, სოციალური ქსელის საერთო პლატფორმის სარგებლობა და ონლაინ ინფორმაციის მისაწვდომობა ფორუმებზე, ბლოგებსა და პორტალებზე).

ციფრული პროცესის ძირითადი სიდიდეებია (ეს სიდიდეები გამოიყენება ციფრული პროცესის გაზომვისთვისაც) [5]:

- ***გლობალურობა*** – მომხმარებლისა და ორგანიზაციების საყოველთაო წვდომა ციფრულ მომსახურებასა და დანართებთან;
- ***მისაწვდომობა*** – ციფრული მომსახურების შეფასება დიაპაზონში, რომელიც მას მისაწვდომს ქმნის იმდენი ადამიანისთვის, რამდენიც შესაძლებელია;
- ***საიმედოობა*** – მისაწდომი, უსაფრთხო და საიმედო ციფრული მომსახურების ხარისხი;
- ***სიჩქარე*** – გავრცელება, ციფრული მომსახურების მისაწვდომობა რეალური დროის რეჟიმში;

- ***გამოყენებადობა*** – ციფრული მომსახურების გამოყენების სიმარტივე (ადგილობრივი ეკოსისტემის მიერ მომსახურების ათვისების ზრდისათვის);
- ***ჩვევები*** – ბიზნესსა და ცხოვრებაში ციფრული მომსახურების ჩართვის შესაძლებლობა.

დღეს ციფრულ პროცესებსა და ტექნოლოგიებზე გადის სახელმწიფოს განვითარების თანამედროვე გზა, რომლის მოქმედების საფუძველია ციფრული პოლიტიკა.

ციფრული პოლიტიკის მოდუსი, ძირითადად, ფოკუსირებულია ფუნდამენტურ შეხედულებებსა და ფასეულობების გააზრებაზე; ეკონომიკის, პოლიტიკის, საზოგადოებრივი კეთილდღეობის ამაღლებაზე; სტაბილური და უსაფრთხო გარემოს ფორმირებაზე.

განვითარებულ სახელმწიფოებთან შედარებით, განვითარებადი ქვეყნების მთავრობების რიტორიკა, არასაკმარისი გამოცდილების შედეგად, ციფრული პოლიტიკის გატარების ნაცვლად ICT ის პოლიტიკის გატარებას ანიჭებს უპირატესობას (რომელთა შორისაა საქართველო).

1.2. მსოფლიოს ციფრული სტრატეგიები

განვითარებული სახელმწიფოებისათვის, ციფრული ქვეყნის ეროვნული სტრატეგია წარმოადგენს ნაციონალური ელექტრონული განვითარების სტრატეგიას, ელექტრონული მართვის სისტემის რეალიზებისა და მისი ინფრასტრუქტურის ხელშეწყობის გეგმას. აღნიშნული სტრატეგიით იზრდება ციფრული პროცესების მკაფიო აღქმა, შესაძლებლობები, კონტრასტი და ქმედებები. ასევე, მას განიხილავენ, როგორც მიზნობრივი მიმართულებით შემუშავებულ საგეგმო დოკუმენტს, სასიცოცხლო მნიშვნელობის სახელმძღვანელო პოლიტიკასა და განვითრებული ქვეყნების პრიორიტეტულ მიმართულებას.

ზოგადად, თანამედროვე სამყაროში უწყვეტად მიმდინარე დემოკრატიზაციის, მდგრადი განვითარებისა და ძალა-

უფლების გადანაწილების პროცესი აქტიურად ხორციელდე-ბა ნაციონალური ციფრული განვითარების სტრატეგიის ფონზე [6].

მსოფლიო პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ უმრავლესი ქვეყნე-ბის ნაციონალური სტრატეგის ფლაგმანს წარმოადგენს ციფ-რული განვითარების სტრატეგია.

2012 წლის International Telecommunication Union-ის ანგარი-შით 144 ქვეყნიდან მხოლოდ 127 ქვეყანას ჰქონდა ფართოზო-ლოვანი კავშირის ნაციონალური სტრატეგია (უნივერსალური კავშირის/მომსახურების ჩათვლით), რომელთა სიაში საქარ-თველო არ არის [6].

ჯერ კიდევ, 2006 წლამდე ქვეყნების მიერ წარდგენილი სტრატეგიული გეგმების უმრავლესობა ფოკუსირებული იყო ინფორმაციული საზოგადოების საკითხებზე, ხოლო 2008 წლი-დან, წინა პლანზე ფართოზოლოვანი კომუნიკაცია გამოვიდა. ბოლო წლებში ადგილი აქვს ციფრული პოლიტიკის პოპულარო-ბასა და ციფრულ სტრატეგიაზე გადასვლას. 2013 წელს 134 ქვეყნის 69,4%-ს ჰქონდა ციფრული პროცესის წინსვლის მოქმე-დი ნაციონალური სტრატეგია (ან გეგმა ან პოლიტიკა), 12 ქვე-ყანა (6,2%) გეგმავდა სტრატეგიული დაგეგმვის პოლიტიკის გა-ტარებას, ხოლო 47 ქვეყანა (24,4%) არ ფლობდა და არც გეგმავ-და დაგეგმვასა და გათვლას (იხ. ცხრილი 1.1).

ცხრილი 1.1

ციფრული განვითარებისა და
ფართოზოლოვანი სტრატეგიის მქონე ქვეყნები

ქვეყანა / ორ-განიზაცია	სათაური/ დეტალები	სტრატეგი-ის მიღების პერიოდი
ავღანეთი	ავღანეთის ნაციონალური განვითარების სტრატეგია: 1387-1391 (2008-2013)	2008
ალბანეთი	ელექტრონული ალბანეთი	2008
ალჟირი	ელექტრონული ალჟირი 2013	2008
ანდორა	უნივერსალური მომსახურების სერვისი	2009
ანგოლა	ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექ-	2010

	ნოლოგიების თეთრი წიგნი (Livro branco das Tecnologias da Informacao e Comunicacao – LBTIC)	
ანტიგუა &ბარბუდა	GATE 2012	2012
არგენტინა	ტელეკომუნიკაციის ნაციონალური გეგმა – არგენტინის კომუნიკაცია	2010
სომხეთი	სომხეთის რესპუბლიკის მთავრობის ბრძანება #35 ინფორმაციული -ტექნოლოგიური სექტორის განვითარების კონცეპტუალური დოკუმენტის დამტკიცების შესახებ.	2008
ავსტრალია	ნაციონალური ფართოზოლოვანი ქსელი	2010
ავსტრია	ფართოზოლოვანი ავსტრია – Breitband strategie 2020	2010
ბაჰამის კუნძულები	ელექტრონული კომერციისა და ბაჰამის ციფრული გეგმის პოლიტიკური კურსი	2003
ბაჰრეინი	ბაჰრეინის სამეფოს ნაციონალური ფართოზოლოვანი ქსელი	2010
ბანგლადეში	ფართოზოლოვანის ნაციონალური პოლიტიკის აქტი 2009	2009
ბელარუსი	ICT-ის ნაციონალური სტრატეგია	2011
ბელგია	ბელგია : ევროპის ციფრული გული	2009
ბრაზილია	ნაციონალური ფართოზოლოვანი გეგმა (Plano Nacional de Banda Larga -PNBL)	2010
ბულგარეთი	ბულგარეთის რესპუბლიკის ფართოზოლოვანი კომუნიკაციის განვითარების ნაციონალური სტრატეგია	2009
ჩინეთი	სამი ქსელის კონვერგენცია – ნაციონალური მთავრობის გეგმა	2010
ჰონ-კონგი, ჩინეთი	2008 ციფრული სტრატეგია	2008
დანია	მეცნიერების, ტექნოლოგიისა და ინოვაციის სამინისტროს ციფრული მოქმედების გეგმა	2010
ფინეთი	ფართოზოლოვანის 2015 პროექტი, Kainuu-ს ინფორმაციული საზოგადოების სტრატეგია 2007-2015	2005
საფრანგეთი	ნაციონალური სწრაფსიჩქარიანი ფართოზოლოვანის გეგმა	2010

გერმანია	ფედერალური მთავრობის ფართოზოლოვანი სტრატეგია	2009
საბერძნეთი	ციფრული სტრატეგია 2006-2013	2006
უნგრეთი	ციფრული აღორძინების მოქმედების გეგმა	2010
ისლანდია	ტელეკომის პოლიტიკური გეგმა 2005-2010	2005
ინდოეთი	ნაციონალური ოპტიკურ ბოჭკოვანი ქსელი	2011
ინდონეზია	კომუნიკაციებისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამინისტროს პრიორიტეტები 2010-2014 წწ	2010
ირანი	TAKFA გეგმა	2002
ირლანდია	ირლანდიის ფართოზოლოვანი სტრატეგია	2008
ისრაელი	საკომუნიკაციო ინიციატივა: ბოჭკოვანზე დაფუძნებული ნაციონალური ფართოზოლოვანი ქსელი	2012
იტალია	ციფრული იტალიის გეგმა „Italia Digitale"	2010
იაპონია	ახალი ფართოზოლოვანი სუპერმაგისტრალი (Haraguchi vision II)	2010
იორდანია	იორდანიის ICT ნაციონალური სტრატეგია	2007
ყაზახეთი	ICT განვითარების პროგრამა	2010
კორეის რესპუბლიკა	ულტრა ფართოზოლოვანი კონვერგენციის ქსელი	2009
ყირგიზეთი	მოქმედი სტრატეგია არ აქვს	-
ლატვია	ფართოზოლოვანი განვითარების სტრატეგია 2006-2012	2005
ლიხტენშტეინი	ელექტრონული კომუნიკაციის განვითარების სტრატეგია	2006
ლიტვა	ლიტვის ფართოზოლოვანი ინფრასტრუქტურის განვითარების სტრატეგია 2005-2010	2005
მოლდოვა	ფართოზოლოვანი ინტერნეტ-წვდომის განვითარების დადგენილება 2010-2013წწ	2010
ნიდერლანდები	ციფრული პროგრამა	2010
ახალი ზელანდია	ულტრასწრაფი ფართოზოლოვანი ინიციატივა, სწრაფი ფართოზოლოვანი კომუნიკაციისათვის ხუთ პუნქტიანი მოქმედების	2010

	გეგმა	
ნორვეგია	ფართოზოლოვანი კომუნიკაციის მოქმედების გეგმა	2001
პოლონეთი	სატელეკომუნიკაციო მომსახურებისა და ქსელების განვითარების მხარდამჭერი აქტი	2010
პორტუგალია	ციფრული პროგრამა 2015 (2010-2015)	2010
რუმინეთი	რუმინეთის ელექტრონული კომუნიკაციის სექტორის რეგულირების სტრატეგია 2007-2010	2007
რუსეთის ფედერაცია	ინფორმაციული საზოგადოების სტრატეგია/ინფორმაციული საზოგადოების პროგრამა	2010
საუდის არაბეთი	USF სტრატეგიული გეგმა, ფართოზოლოვანი მომსახურების განთავსების სამეფო სტრატეგია	2010
სინგაპური	ინტელექტუალური სახელმწიფო (IN2015)	2005
სლოვაკეთის რესპუბლიკა	ინფორმაციული საზოგადოების ოპერაციული პროგრამა	2006
სლოვენია	ფართოზოლოვანი ქსელის განვითარების სტრატეგია	2008
ესპანეთი	გეგმა Avanza, 2005. დამტკიცდა 16.07.2010	2010
სამხრეთ აფრიკა	სამხრეთ აფრიკის ფართოზოლოვანი პოლიტიკა	2010
შვედეთი	შვედეთის ფართოზოლოვანი სტრატეგია	2011
ტაილანდი	ნაციონალური ფართოზოლოვანი პოლიტიკა	2010
თურქეთი	ინფორმაციული საზოგადოების სტრატეგია 2006-2010, განვითარების გეგმა 2007-2013	2006
დიდი ბრიტანეთი	ბრიტანეთის ზესწრაფი ფართოზოლოვანი მომავალი, ბრიტანეთის ფართოზოლოვანით უზრუნველყოფა	2010
ამერიკის შეერთებული შტატები	ამერიკასთან დაკავშირება: ნაციონალური ფართოზოლოვანი გეგმა	2010

წყარო: http://www.unesco.org

საერთაშორისო სატელეკომუნიკაციო კავშირის (International Telecommunication Union -ITU) წევრი სახელმწიფოებიდან, 2010 წლის აპრილში, 163 ქვეყანას (85,3%) სხვადასხვა დონეზე ჰქონდა შემუშავებული ნაციონალური ელექტრონული სტრატეგია, 13 ქვეყანა (6,8%-ს) სტრატეგიის შემუშავებისა და ათვისების სტადიაზე იყო, 6 ქვეყანას (3,2%) სტრატეგია არ ჰქონდა, ხოლო 9 ქვეყნის (4,7%) სტატუსი ინფორმაციული დეფიციტის გამო გაურკვეველია, კერძოდ [[7]]:

- ***ევროპისა და დსთ-ს ქვეყნების*** ICT-ს სფეროს სტრატეგია მიმართულია ცოდნაზე დაფუძნებულ ეკონომიკაზე. სტრატეგია მოიცავს ელექტრონული ბიზნესის კანონმდებლობას (როგორიცაა ელექტრონული ანგარიშსწორება და აუტენტიფიკაცია). მაშინ, როცა დასავლეთ ევროპისა და გარდამავალი ეკონომიკის ქვეყნებს შორის მცირდება ციფრული უთანასწორობა, ფართოვდება ფართოზოლოვანი უთანასწორობა. უთანასწორობის შემცირებისათვის ზოგიერთი ქვეყნის სტრატეგიის რეკომენდაციას წარმოადგენს უმრავლესი მომხმარებლისათვის ფართოზოლოვანი ინტერნეტისა და მობილური ფართოზოლოვანი ინფრასტრუქტურის ხელმისაწვდომობა. ასევე, ბევრი ქვეყნისათვის შიდა ციფრული უთანასწორობის დაძლევისათვის მნიშვნელოვანია ციფრული ცოდნიერების პრობლემის გადაჭრა;

- ***აზია-წყნარი ოკეანის რეგიონის*** ეკონომიკების აქცენტი, ICT-ის სფეროში კეთდება რეგულირების სისტემის პოლიტიკაზე, ICT-ის ინფრასტრუქტურის ხელშეწყობაზე, კიბერუსაფრთხოებასა და ლოკალური კონტენტის შექმნასა და კონტროლზე. აზია-წყნარი ოკეანის რეგიონის უმრავლესი ქვეყნის ICT -ის პოლიტიკაში, ფორმულირებულია რეგულირების პროცესში დამოუკიდებელი ორგანოების როლი, უნივერსალური მომსახურების პოლიტიკა, კიბერსივრცის რეგულირე-

ბის წესები (როგორიცაა ციფრული უფლებების მართვა, სპამის კონოტროლი). ასევე, ICT -ს სფეროს ლიბერალიზაციისა და პრივატიზაციის ხელშეწყობის პოლიტიკა;

- ***ლათინური ამერიკისა და კარიბის ქვეყნების*** (მათ შორის ბრაზილია და მექსიკა) მიერ შემუშავებულია ICT -ს სფეროს პოლიტიკა. პროცესი სტიმულირებული იქნა „ლათინური ამერიკისა და კარიბის რეგიონში ინფორმაციული საზოგადოების რეგიონული მოქმედების გეგმით (the Regional Action Plan for the Information Society in Latin America and the Caribbean (eLAC)), რომელმაც სტარტი აიღო 2005 წელს ECLAC-ის (ECLAC – Economic Commission for Latin America and the Caribbean) კომისიის კოორდინაციით. ICT-ს სფეროს სტრატეგია მოიცავდა ინფრასტრუქტურას, ე-მთავრობასა და განათლებას;
- ***კარიბის რეგიონს*** შეუძლია გახდეს ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მომსახურების ჰოსტინგის, აუტსორსინგისა და მიწოდების ცენტრი“ ჩრდილოეთ, ცენტრალური და სამხრეთ ამერიკისათვის;
- ***აფრიკა წარმოადგენს*** კონტინენტს, სადაც დაბალია ICT-ის შეღწევის დონე და ICT-ის სფეროს სტრატეგიის შემუშავების ტემპები. 2003 წელს აფრიკის რეგიონის მხოლოდ 17 ქვეყანას ჰქონდა ICT-ის სტრატეგია. ამჟამად, აფრიკული ქვეყნების 90%, ICT-ს მიიჩნევს ნაციონალურ პრიორიტეტად. ICT-ის სფეროს არსებული პოლიტიკა ხასიათდება ინფრასტრუქტურის არარსებობის პრობლემების გადაჭრით, სუსტი ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზის არსებობითა და დაფინანსების მექანიზმების არარსებობით. აფრიკის ბევრი ქვეყანა ხელს უწყობს პრივატიზაციას, ხოლო თავის პოლიტი-

კით მიმართულია დასაქმების ზრდით სიღარიბის შემცირებისაკენ;

- ***არაბული ქვეყნები*** აჩვენებს ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების ევოლუციის სხვადასხვა ეტაპს. მაშინ, როცა ზოგიერთმა ქვეყანამ უკვე გაატარა საზოგადოების ტრანსფორმაციის ღონისძიებები, ცალკეულმა ქვეყანამ ახლა გადადგა პირველი ნაბიჯები ან კვლავინდებურად ინფრასტრუქტურის არარსებობის პრობლემების წინაშე არის. თუმცა, ყველა არაბულ ქვეყანას აქვს შემუშავებული ICT-ს სფეროს სტრატეგია, ან მზად არიან შეიმუშაონ შესაბამისი პროექტები.

1.3. ციფრული პროცესების გამოწვევები

ციფრული პროცესების გავლენა ქვეყნებსა და სფეროებს შორის განსხვავებულია. განვითარებული ქვეყნები მაღალ ეკონომიკურ სარგებელს იღებს (თითქმის 25%-ს), თუმცა ისინი, როგორც წესი განვითარებადი ეკონომიკის ქვეყნებს სამუშაო ადგილების შექმნის დონით ჩამორჩება. ძირითადი მიზეზია, თანმდევი შედეგები.

განვითარებულ ქვეყნებში, ციფრული პროცესები აუმჯობესებს მწარმოებლურობას და ზრდაზე აქვს გავლენა. თუმცა, მაღალკვალიფიციური სამუშაო ადგილების დაკარგვა და დამატებითი ღირებულების შემცირება საზღვრებს გარეთ, განვითარებად ქვეყნებში ახდენს ადამიანური რესურსის მიგრირებას, სადაც სამუშაო ძალა იაფია. განვითარებადი ბაზრები მეტადაა ორიენტირებული ექსპორტისა და სავაჭრო სექტორის მოძრაობაზე. ისინი როგორც წესი, კონცენტრირებულია ციფრული პროცესებით მეტი დასაქმების მიღების ეფექტზე, ასევე, მისი ეკონომიკური გავლენის შედეგებზე.

ცხრილი 1.2

ციფროული პროცესების გამოწვევების დაძლევის ღონისძიებები

კომპონენტები	**ღონისძიებები**
რაიონსა და სოფელში მოქალაქეთა დაბალი მსყიდველობითუნარიანობა	• მოქალაქეთა სუბსიდირება ე-მთავრობის მომსახურების აღქმისა და ათვისებისათვის; • ინტერნეტ-პროვაიდერთა შეღავათიანი და მოქნილი ფასწარმოქმნის პოლიტიკა; • სახელმწიფოსა და კერძო სექტორის თანამშრომლობა;
შეზღუდული ფინანსური რესურსები	• ციფრული პოლიტიკა (ეფექტურობის უზრუნველყოფისათვის) წარმოებული უნდა იქნეს ინტერნეტ-ოპერატორების, ადგილობრივი მოთხოვნების, სახელმწიფო ფინანსირების მიხედვით; • აქცენტი უნდა გაკეთდეს ვიწროსპეციალიზაციის პროექტებზე; • პრიორიტეტული უნდა იყოს უნივერსალური წვდომის სერვისი, რომელიც დაფუძნებული იქნება მკაფიო კრიტერიუმებზე.
• მოსახლეობაში ICT გამოყენების დაბალი დონე • სამომხმარებლო ელექტრონულ მოწყობილობასთან შეზღუდული წვდომა	• ტრენინგი ICT სფეროში; • სახელმწიფოს სუბსიდირებით ღარიბი მოსახლეობის კომპიუტერისა და ინტერნეტის დაბალ ფასში (ან უფასოდ) მიწოდება.
ფართომოხმარების ძირითადი პროდუქტების ნაკლებობა (წყალი, საკვები, დენი და სხვა)	• საჯარო ტელეცენტრების, ინტერნეტ-კაფეების გახსნა; • საზოგადოებრივ ადგილებში უფასო Wi-Fi წვდომა;

გადასახადის განაკ-ვეთი ICT-მოწყობი-ლობებზე და ტელე-კომუნიკაციაზე.	▪ ციფრული პროცესების ხელშემწყობი მიზ-ნობრივი საგადასახო განაკვეთები სატე-ლეკომუნიკაციო სერვისსა და მოწყობი-ლობებზე.
რეგიონებში ინ-ფრასტრუქტურის არარსებობა/ნაკ-ლებობა	▪ სახელმწიფო სუბსიდირებით მოძველებუ-ლი ინფრასტრუქტურის მოდერნიზაცია ან ახალი ინფრასტრუქტურის შექმნა; ▪ ინტერნეტ-პროვაიდერებზე გრანტების გა-მოყოფა ინფრასტრუქტურის აგებისათვის.
ადმინისტრაციული შეფერხებები ახალი ინფრასტრუქტუ-რის განთავსების ნებართვაზე	▪ ადმინისტრაციული პროცედურების ოპტი-მიზაცია; ▪ შეფერეხების გამომწვევი მიზეზების აღ-მოფხვრა.
ეკონომიკური ზრდის შენელება	▪ მოთხოვნის სტიმულირების ხელშემწყობი პროგრამები და სუბსიდირება;
წვდომის სპექტრის სიდიდის შეზღუდვა	▪ განაწილების სპექტრის ეფექტური პოლი-ტიკა;
შეზღუდული ლოკა-ლური კონტენტი	▪ ლოკალური კონტენტის განვითარება და ფინანსური სტიმულირება; ▪ ე-მთავრობის მომსახურების განვითარება, თავისუფალი ინფორმაციული პოლიტიკა.

წყარო: www.broadbandcommission.org

თავი II. ელექტრონული მთავრობა და ციფრული ეკონომიკა

2.1. ციფრული პროცესების სოციალურ-ეკონომიკური შედეგები

ციფრული პროცესი, ქვეყნის ნაციონალური კონკურენტუნარიანობის პირობებში, სტრატეგიულად აძლიერებს მაკროეკონომიკურ გარემოს, ადგილობრივ მწარმოებელთა ჯგუფებისა და ფირმების ქცევას [8].

ციფრული პროცესების საფუძველზე ფორმირდება ტექნოლოგიური ზეგავლენის, კონკურენტუნარიანობის ამაღლების, ეკონომიკური ზრდისა და პოლიტიკური პროცესების პლატფორმა.

ციფრული გარემოსაგან მიღებული სარგებელი არის - ხარისხი, რომლითაც სახელმწიფოსა და ბიზნეს ორგანიზაციების ტექნოლოგიები, აპლიკაციები, ბიზნეს-პროცესები და მონაცემთა კომპონენტები სტანდარტიზებული, ერთობლივი და ინტეგრირებულია.

ციფრული გარემოს ზეგავლენა შეიძლება წარმოვადგინოთ ეკონომიკის, სოციალური კეთილდღეობისა და ეფექტური მართვის კომპონენტებით (იხ. ცხრილი 2.1).

ცხრილი 2.1

ციფრული პროცესების სოციალურ-ეკონომიკური ზეგავლენა

	კომპონენტები	სუბკომპონენტები	მეტრი/საზომი
ციფრული პროცესების გავლენა	**ეკონომიკა:** ციფრული პროცესის გავლენა ეკონომიკის ზრდაზე.	• მშპ-ის ზრდა; • სამუშაო ადგილების ზრდა; • ინოვაცია.	• მშპ მოსახლეობის ერთ სულზე; • უმუშევრობის დონე; • ინოვაციის გლობალური ინდექსი.
	საზოგადოება : ციფრული პროცესი გავლენა საზოგადოების კეთილ-	• ცხოვრების ხარისხი; • ძირითად მომსახურებასთან	• OECD საუკეთესო ცხოვრების ინდექსი; • Gallup კეთილდღეობის ზრდის ინდექსი;

	დღეობაზე.	წვდომა; • ინფორმი-რებულობა	• UNDP ადამიანური რესურსების განვი-თარების ინდექსი.
	<u>მართვა</u> : ციფრული პროცესების გავლენა საჯა-რო სექტორზე .	• გამჭვირვა-ლობა; • ე-მთავრობა; • განათლება.	• კორუფციის აღქმის ინდექსი; • ე-მთავრობის გან-ვითარების ინდექსი; • განათლების ინდექ-სი.

წყარო : WEF. The Global Information Technology Report 2012.

ციფრული გარემო გენერირებს მცირე და საშუალო ინ-ტერნეტ-კომპანიების წარმოქმნასა და განვითარებას, რასაც ნაციონალური ეკონომიკისათვის განსაკუთრებული მნიშვნე-ლობა აქვს (European Commission).

ციფრული ეკონომიკა იზრდება 7-ჯერ უფრო სწრაფად, ვიდრე რომელიმე მიმართულება. შესაბამისად, ევროპის ციფ-რული პროგრამა (The Digital Agenda for Erope – DAE), როგორც ევროკავშირის სწრაფი მდგრადობისა და ინკლუზიური განვი-თარების სტრატეგია ეხმარება ევროპის მოქალაქეებსა და ბიზ-ნეს ორგანიზაციებს მაქსიმალური სარგებლის მიღებაში [[9]].

მილანის პოლიტექნიკური უნივერსიტეტის (Digital Agenda Observatory of the Milan Polytechnical University) ლაბორატორიის კვლევები ადასტურებს, რომ ციფრული პროცესებით მიიღწევა 20 მლრდ ევროს ეკონომია და 5 მლრდ დოლარის დამატებითი შემოსავალი. აღნიშნული კვლევის თანახმად, **ციფრული პრო-ცესით, სახელმწიფოს პოტენციური ეკონომია წელიწადში 7,5 მლრდ ევროს აღწევს** (ძირითადი პოსტულატია: მომსახუ-რების ყველა პროცესის ციფრულ ფორმატში გადაყვანა, რაცი-ონალიზაცია, მონაცემთა ბაზების თავსებადობა, ონლაინში მომსახურების წარდგენა) [[10]].

I-Comp ინსტიტუტის კვლევის თანახმად, **სამომხმარებ-ლო მომსახურების ეკონომია 4-დან 14 მლრდ ევრომდე ფას-დება**. ცვლილების დიაპაზონი განპირობებულია არსებული თუ არაეფექტიანი რეორგანიზაციით, რომელიც სახელმწიფოს ციფრული პროცესების თანმდევია [[4]].

მაშინ, როდესაც ქვეყანას არ აქვს პროგრესის მიღწევის გეგმა, ციფრული პროცესი შეიძლება იყოს რთული ან ბუნდოვანი. ქვეყნები, რომლებიც ციფრული განვითარების გეგმით მოქმედებენ 2.5%-ით მეტ სარგებელს იღებენ, ვიდრე გეგმების არ მქონე ქვეყნები[11].

ციფრული პროცესების განვითარებამ უზრუნველყო თავისუფალი კონკურენციის მხარდაჭერა, საერთაშორისო კავშირგაბმულობის ქსელის გაფართოება, გლობალური ბაზრის ფორმირება (ინტერნეტ-ბაზრის სახით).

ციფრულ პროცესებს მნიშვნელოვანი გავლენა აქვს პოლიტიკისა და მმართველობითი გადაწყვეტილების მიღებაში. იგი ზრდის მოქალაქეების, სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორის ჩართულობას ელექტრონულ მმართველობით გადაწყვეტილებებში, ამაღლებს სახელმწიფო მართვის ეფექტიანობას, ხელს უწყობს ფისკალურ დეცენტრალიზაციასა და ფისკალურ დისციპლინას, სტიმულირებს გამჭვირვალობას, საკუთრების უფლების დაცვას, ამცირებს ბიუროკრატიის ზეგავლენას საბაზრო ინსტიტუტების საქმიანობაზე.

ციფრული პროცესი უზრუნველყოფს ახალი ტექნოლოგიების ფართო მისაწვდომობას.

ქვეყნები, რომლებიც ციფრული განვითარების მოწინავე სტადიაზე იმყოფებიან, მოიმკიან 20%-ით მეტ ეკონომიკურ სარგებელს, ვიდრე ის ქვეყნები, სადაც ციფრული პროცესი საწყის ეტაპზეა. ციფრული პროცესი გენერირებს 3-ჯერ მეტ ეკონომიკურ სარგებელს, ვიდრე ფართოზოლოვანი კავშირის განვითარების პროცესი.

ციფრული პროცესი, როგორც ეკონომიკის ზრდის დამაჩქარებელი, 4,7-ჯერ უფრო მძლავრია, ვიდრე მშპ-ის ერთ სულზე ფართოზოლოვანი კავშირის 0,16%-იანი ზემოქმედება. ასევე ქვეყანაში ციფრული პროცესის 10%-იანი ზრდა იწვევს მოსახლეობის ერთ სულ მოსახლეზე მშპ-ის 0,75%-იან მატებას[3].

ციფრულ პროცესებს პოზიტიური კონტრიბუცია შეაქვს სამუშაო ადგილების შექმნაში. ციფრული პროცესების 10%-ია-

ნი ზრდა უმუშევრობის დონეს ამცირებს 0,84%-ით (Booz & Company) [12]. სხვა კვლევებით ეს მაჩვენებელი 1,02%-ია, ეს კი 4,6-ჯერ მეტია, ვიდრე ფართოზოლოვანი კავშირის დანერგვით უმუშევართა დონის შემცირება. ფართოზოლოვანი კავშირი უმუშევართა დონეს 0,22%-ით ამცირებს.

ეკონომიკური სტიმულირებისა და დასაქმების მხრივ, მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ICT-ის ინდუსტრიის განვითარების პროცესი. საილუსტრაციოდ მოყვანილია მსოფლიოს ტენდენცია. კერძოდ, 2011 წელს ICT-ის ინდუსტრიის განვითარებამ ხელი შეუწყო 192,6 მლრდ დოლარის პროდუქციის გამოშვებას და 6 მლნ სამუშაო ადგილის შექმნას. სადაც, მხოლოდ ლათინური ამერიკის, აღმოსავლეთ და სამხრეთ აზიის რეგიონში შეიქმნა 4 მლნ-ზე მეტი სამუშაო ადგილი (იხ. ცხრილი 2.2).

ცხრილი 2.2

ICT-ის ინდუსტრიის განვითარების გავლენა
მშპ-სა და დასაქმებაზე (2011)*

რეგიონული ზეგავლენა		
რეგიონი	მშპ-ზე გავლე-ნა (მლრდ $)	შექმნილი სამუ-შაო ადგილების რაოდენობა
დამოუკიდებელ სახელმწიფო-თა თანამეგობრობა (СНГ)	11.8	340.820
აღმოსავლეთ აზია და წყნარი ოკეანის რეგიონი	55.8	2.370.241
სამხრეთ აზია	9.4	1.117.753
დასავლეთ ევროპა	31.5	213.578
აღმოსავლეთ ევროპა	7.0	159.015
ჩრდილოეთ ამერიკა	25.3	167.650
ლათინური ამერიკა და კარი-ბის ქვეყნები	27.0	636.737
აფრიკა	8.3	618.699
ახალო აღმოსავლეთი და ჩრდილოეთ აფრიკა	16.5	377.772
ჯამში	192.6	6.002.266

*წყარო: WEF, The Global Information Technology Report 2013.

ამრიგად, ციფრული გარემოს სარგებლისა და შექმნილი, მიღებული ფასეულობის შესწავლის საფუძველზე შეიძლება აღინიშნოს შემდეგი:

- ციფრული ტექნოლოგიების განვითარება ზრდის ციფრულ პროცესებსა და მიდგომებში კლიენტების, პროდუქტების, მომსახურებისა და ოპერაციული მოდელების მიგრირებას;
- ციფრული პროცესების განვითარება ზრდის ელექტრონული ვაჭრობის ლიბერალიზაციას, ამაღლებს ეკონომიკური ეფექტიანობასა და მოსახლეობის კეთილდღეობას;
- ციფრული ტექნოლოგიების გავლენა ზრდის მომხმარებელთა მოთხოვნას, განათლებასა და მომსახურების ეფექტურობას. ასევე, კაპიტალის, რესურსების ეფექტური გამოყენებას, რომელიც გენერირებს ეკონომიკის ზრდას;
- ქვეყნის ციფრული განვითარების პირობებში ზრდადია ინფლაციურ პროცესებზე ციფრული პროცესების პოზიტიური ზეგავლენა;
- ციფრულ ქვეყანაში, ციფრული პროცესების განვითარებით მაღლდება ეკონომიკური სუბიექტების თავისუფლების ხარისხი, მოლოდინი და ნდობა;
- ციფრული პროცესების ეკონომიკური ზეგავლენით ჩქარდება მოწინავე სტადიაზე გადასვლა. ამასთან, ციფრულად შეზღუდული ეკონომიკები ღებულობენ მცირე სარგებელსაც, რადგან ისინი ICT-ის ეკოსისტემის შექმნის წინაშე დგანან, რომელიც შეიძლება კაპიტალიზებული იქნეს ციფრულ სარგებელში (WEF, 2013);
- განვითარებული ქვეყნების გამოცდილებით დასტურდება, რომ ციფრული პროცესების გენერირებით მცირდება დანახარჯები, იზრდება პროდუქტიულობა, ხდება ინოვაციის სტიმულირება, ხოლო დასაქმების

მხრივ წარმოდგება მცირე სარგებლით (რადგან სამუშაო ადგილები ტექნოლოგიებით ჩანაცვლდება), ვიდრე განვითარებად ქვეყნებში. დაბალი დამატებითი ღირებულებისა და შრომის ზედამხედველობის საკითხების გამო, კომპანიები ამჯობინებენ იმ განვითარებადი ქვეყნების ბაზარზე გასვლას, სადაც იაფი სამუშაო ძალაა. ციფრული პროცესები, აღნიშნული ქვეყნების დასაქმების დონეზე გავლენას ახდენს და შესაბამისად მისი სარგებელიც მაღალია;

- ციფრული პროცესის ზრდის პარალელურად იზრდება ოფშორინგი (ოფშორული „იაფი სამუშაო ძალისა" და ოფშორი ქვეყნის სტრატეგიული ხელსაყრელობიდან გამომდინარე. ოფშორის დომინირებად მოთამაშეებად აღიარებულია: ინდოეთი, ჩინეთი, ფილიპინები, რუსეთი და სხვა)[[13]];
- ციფრული პროცესების გენერირებით ფუნდამენტურად გარდაიქმნება არსებული ბიზნეს მოდელები, იცვლება კომპანიის მიერ პროდუქტისა და ბრენდის აგების პრინციპები, მომხმარებელთან ურთიერთობის მართვისა და მომსახურების წარდგენის პროცესის თავისებურებები;
- ციფრულ პროცესში დომინანტი ხდება სოციალური მედია ტექნოლოგიები (მაგალითად, ბრენდის აგებისას), უმჯობესდება კომპანიის მიერ საწარმოო აქტივების მართვის გზები, რითაც კომპანიას შესაძლებლობა ეძლევა ფორმირებული საბაზრო ეკონომიკისკენ იმოძრაოს;
- ციფრული გარემოში, იზრდება სოციალური მედიის როლი და ფასეულობა, კერძო და სახელმწიფო ორგანიზაციებისათვის სოციალური მედია ტექნოლოგიები წარმოდგენილია პრაქტიკის გაზიარებისა და ღია ინოვაციების სტიმულირების შესაძლებლობით[[14]];
- ციფრული პროცესებით სტიმულირებს გლობალური

ორგანიზაციების შექმნას. კონკურენტული უპირატესობის მოპოვებისათვის გავლენას ახდენს რესურსების მართვაზე, საწარმოო პროცესის ორგანიზებასა და სამუშაოს განხორციელებაზე; ციფრული პროცესი, კომპანიების ეფექტურობის ზრდისათვის, შიდა ფუნქციების აუტსორსინგისა და მთლიანი პროცესის ავტომატიზაციის შესაძლებლობას იძლევა (WEF, 2013);

2.2. გლობალური ციფრული ეკონომიკა

ციფრული ეკონომიკის მამოძრავებელი ძალაა ინტერნეტის ინფრასტრუქტურა, ინტერნეტთან ხელმისაწვდომობა, ინტერნეტის სიჩქარე, ინტერნეტ-მომხმარებელთა მატების ტემპი, ინტერნეტ-წიგნიერება და სხვა ფაქტორები.

ციფრული პროცესები ქმნის ეკონომიკის ახალ სივრცეებს, მისი ეკოსისტემის განვითარება გენერირებს ციფრულ ეკონომიკას, ზეგავლენას ახდენს საზოგადოების კეთილდღეობასა და სოციალურ პროცესებზე.

მსოფლიო ეკონომიკური ფორუმის კვლევის ანგარიშით, მდგრადი ციფრული ეკონომიკის საკვანძო ელემენტებია [[15]]:

- ***მაღალი ტექნოლოგიები:*** უმაღლესი განათლების დონე, სამეცნიერო და საინჟინრო დისციპლინები; მეწარმეობის ხელშეწყობა, მეწარმეობის კულტურა;
- ***ინფრასტრუქტურა:*** მისაწვდომობა, მაღალი ხარისხის წვდომა და მოწყობილობები; ინვესტიციები მომავალი თაობის ინფრასტრუქტურაში; საერთაშორისო cloud ინფრასტრუქტურაზე წვდომა;
- ***ბიზნესისა და გარემოს რეგულაციები:*** ვენჩურული კაპიტალის არსებობა, ხელსაყრელი საგადასახადო/სამართლებრივი გარემო, ღია მონაცემთა დაცვის საკუთრების უფლება, რეგიონულ და საერთაშორისო

ბაზრებთან წვდომა, ინვესტიციების მხარდამჭერი მარეგულირებელი ბაზა.

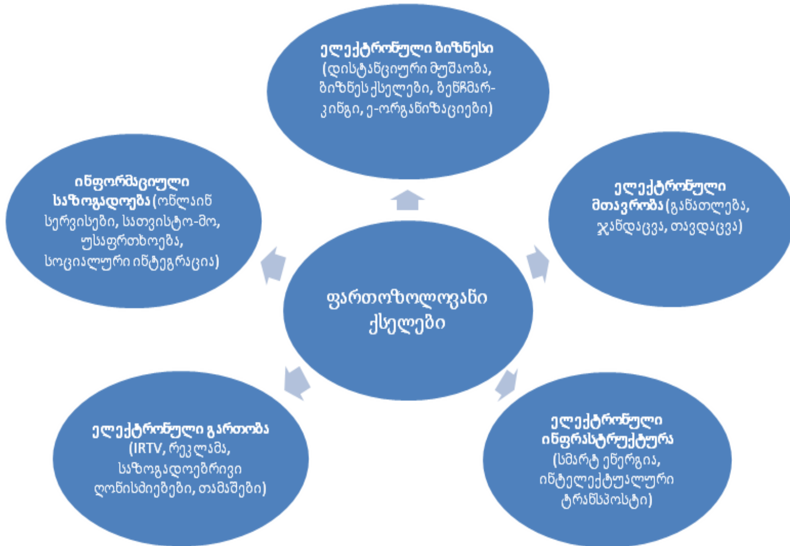
- ***საბოლოო მომხმარებელი:*** ელექტრონული მთავრობის მომსახურება, ICT-ს ძირითადი უნარები, ტექნოლოგიების ათვისება.

ციფრული ეკონომიკა შედგება ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურისაგან, ICT ინდუსტრიისა (პროგრამული, აპარატული და ICT-ს სერვისი) და სოციალ-ეკონომიკური აქტივობისაგან, რომელიც ინტერნეტით, Cloud Computing და მობილური, სოციალური და სენსორული ქსელებით არის სტიმულირებული.

აღსანიშნავია, რომ ციფრული ეკონომიკა შედგება 3 ძირითადი კომპონენტისაგან[[16]];

1. ფართოზოლოვანი ქსელური ინფრასტრუქტურა (ძირითადი ელემენტებია: ნაციონალური და საერთაშორისო კავშირი, ლოკალური წვდომის ქსელები, საზოგადოებრივი წვდომის წერტილები და ხელმისაწვდომობა);
2. ICT-აპლიკაციების ინდუსტრია (ონლაინ სერვისები და აპლიკაციები, პროგრამული და აპარატული ინდუსტრია, ბიზნეს-პროცესები, ანალიტიკა, საცალო ვაჭრობა);
3. საბოლოო მომხმარებელი (ფიზიკური და იურიდიული პირი, მთავრობა).

აღსანიშნავია ის, რომ მსოფლიოს ბევრ ქვეყანას გააჩნია ციფრული ეკონომიკის განვითარების სტრატეგია. მაგალითად, მელბურნის ციფრული ეკონომიკის განვითარების სტრატეგიული დოკუმენტის (ავსტრალია) თანახმად, გარემო განხილულია ბიზნესისა და საზოგადოების პოტენციალის კონტექსტში. დოკუმენტში ხაზგასმულია პოლიტიკის, რეგულირების, კონკურენციის, ინფრასტრუქტურის, ინოვაციისა და განათლების მიმართულებები (იხ. ნახაზი 2.1) [[17]].



ნახაზი 2.1. ციფრული ეკონომიკა

Economist Intelligence Unit-ის ანგარიშში, მოცემულია ციფრული ეკონომიკის რეიტინგი და შეფასებები. ანგარიშის თანახმად, ციფრულ მსოფლიოში, ციფრული ეკონომიკის მქონე ლიდერ ქვეყნებს წარმოადგენს შვედეთი, მეორე და მესამე ადგილებს ინაწილებს დანია და აშშ, ხუთეულში შედის ფინეთი და ნიდერლანდები, ათეულს აბოლოებს ახალი ზელანდია (იხ. ცხრილი 2.3) [[18]].

ციფრულ ეკონომიკაში, მთავრობისა და ბიზნესის ტრანსაქციების მნიშვნელოვანი ნაწილი წარმოებს ციფრული საშუალებებით. ციფრული ეკონომიკის ინდიკატორები ზომავს ციფრული ეკონომიკის ასპექტებს. მაგალითად, როგორიცაა: სახელმწიფო მომსახურების მიწოდებისათვის IT გამოყენება, ფართოზოლოვანი კომუნიკაციის საშუალო სიჩქარე, ჯანდაცვაში ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება, ფერმერების მიერ ბიზნეს საქმიანობაში ინტერნეტის/კომპიუტერის გამოყენება და სხვა[[19]].

ცხრილი 2.3

ციფრული ეკონომიკის რეიტინგი (2010)

№	ქვეყანა	საერთო შეფასება	კავშირის ინფრასტრუქტურა და ტექნოლოგიები	ბიზნეს გარემო	სოციალური და კულტურული გარემო	სამართლებრივი გარემო	სამთავრობო პოლიტიკა და ხედვა	სამომხმარებლო და ბიზნეს აღქმა
ხვედრითი წონა			20%	15%	15%	10%	15%	20%
1.	შვედეთი	8.49	8.20	8.13	8.53	8.25	8.90	8.75
2.	დანია	8.41	7.85	8.18	8.47	8.10	8.70	8.90
3.	აშშ	8.41	7.35	7.85	9.00	8.70	9.25	8.60
4.	ფინეთი	8.36	8.00	8.30	8.47	8.35	8.00	8.85
5.	ნიდერლან-დები	8.36	8.05	8.05	8.07	8.45	8.25	9.00
6.	ნორვეგია	8.24	7.95	7.95	8.00	8.30	8.05	8.90
7.	ჰონკონგი	8.22	7.65	8.40	7.27	9.00	9.18	8.28
8.	სინგაპური	8.22	7.35	8.63	7.33	8.70	9.13	8.48
9.	ავსტრალია	8.21	7.35	8.24	8.53	8.50	8.85	8.18
10	ახალი ზე-ლანდია	8.07	6.80	8.17	8.60	8.45	8.50	8.29

მსოფლიოში ციფრული სერვისების გავრცელებას ხელს უწყობს ინტერნეტის გლობალური მასშტაბები [20].

ინტერნეტი გახდა კაცობრიობის გარდამქნელი მძლავრი ძალა, ახალი სახის სოციალ-ეკონომიკური სივრცე. ინტერნეტი და ICT მნიშვნელოვან როლს თამაშობს კორპორაციის მენეჯ-მენტის, პროდუქციის, აუტსორსინგის, მარკეტინგის გეოგრა-ფიული გავრცელების უზურნველყოფაში. იგი წარმოდგენილია, როგორც თანამედროვე გლობალური ეკონომიკისათვის დამა-ხასიათებელი ქსელური სისტემის განვითარების ინტეგრალური ნაწილი[21].

ინტერნეტმა და ICT-მა (ინფორმაციული და საკომუნიკა-ციო ტექნოლოგია) წარმოქმნა ახალი ბიზნეს მოდელები, ხელი შეუწყო ბაზრების კონსოლიდაციას, ბიზნეს გარემოს მდგრა-

დობას, ინტერნეტ-ეკონომიკის შექმნას, ბიზნესისა და ვაჭრობის ფასილიტაციას, ბიზნესის დინამიზმს, კონკურენტუნარიანობის ამაღლებას და სხვა[22].

ციფრულ ეკონომიკას, ასევე უწოდებენ „ინტერნეტ-ეკონომიკას“, web-ეკონომიკას, ახალ ეკონომიკას [23,24]. ქართველი მეცნიერები „ინტერნეტ-ეკონომიკას“ უწოდებენ „ელექტრონულ ეკონომიკას“, „ქსელურ ეკონომიკას“, „ვირტუალურ ეკონომიკას“, „ახალ ეკონომიკას“, რომლის კვლევის საგანია გლობალურ ელექტრონულ სივრცეში ეკონომიკური სუბიექტების (სახელმწიფო, ფირმა, ინდივიდი) სამეურნეო საქმიანობისათვის დამახასიათებელი კანონზომიერებების შესწავლა [25].

ინტერნეტმა გავლენა მოახდინა ეკონომიკის ყველა სექტორზე და გარდაქმნა არსებული ბაზრები. ინტერნეტის პირველამთვისებელი იყო კორპორაციული სექტორი, რომელიც მას დაეხმარა მაღალი სისწრაფით განვითარებასა და განახლებაში. 2003 წელს 10-დან 4 კომპანიას გააჩნდა ფართოზოლოვან კავშირთან წვდომის შესაძლებლობა (EU15), 2009 წელს კი 10-დან 9 კომპანიას. 2011 წელს OECD წევრი ქვეყნების კომპანიათა ძირითადი ნაწილი ჩართული იყო ინტერნეტში. OECD წევრი ქვეყნების კომპანიათა 95% იყენებდა ინტერნეტს, ხოლო EU25 -ის 94,3%-ს ჰქონდა ინტერნეტთან წვდომის შესაძლებლობა (OECD, 2012).

ინტერნეტის განვითარების ფონზე, 2014 წლის დასაწყისში პლანეტის ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 2,8 მლრდ შეადგინა, პლანეტის მოსახლეობის 39% [26]. მათ შორის განვითარებული ქვეყნების ონლაინ მოსახლეობა შეადგენს 69%-ს, ხოლო განვითარებადი ქვეყნების – 31%-ს. გლობალურად, ინტერნეტ-წვდომა აქვს 750 მლნ ოჯახს (41%), ხოლო 1068 მლნ ოჯახი ინტერნეტის გარეშეა (2013)[27], რაც განპირობებულია სოციალ-ეკონომიკური მდგომარეობის, ცუდი ინფრასტრუქტურის, ხელმისაწვდომობის, დაბალი ინტერნეტ-მოხმარების, ციფრული პოლიტიკის უქონლობის და სხვა ფაქტორების გამო.

მსოფლიო ბანკის მონაცემებით, ციფრული გარემოს პი-

რობებში მსოფლიო ეკონომიკამ შეადგინა 71,6 ტრლნ დოლარი (2013). მსოფლიო სავალუტო ფონდის შეფასებით მსოფლიო ეკონომიკის მატების ტემპმა 2013 წელს 3,3% შეადგინა (2012 წელს იყო – 3,2%). ფორმირებული ბაზრებისა და განვითარებადი ქვეყნების ეკონომიკის ზრდა კი განისაზღვრა 5%-მდე. აღნიშნულის მიზეზს წარმოადგენს სამომხმარებლო მოთხოვნის ზრდა, მაკროეკონომიკური პოლიტიკის ხელსაყრელობა, ექსპორტის გამოცოცხლება და სხვა ფაქტორები. 2013 წელს 3,3%-იანი გლობალური გარემოს ინფლაციის პირობებში (2012 წელს იყო 3,6%) (IMF, 2013), განვითარებული ქვეყნების ეკონომიკის მატების ტემპი იყო 1,2%, ხოლო 2014 წელს მატების ტემპი 2,2%დაფიქსირდა.

გლობალური ინტერნეტ-ეკონომიკა 20 ტრლნ დოლარის მოცულობისაა, სადაც განვითარებადი ქვეყნების ინტერნეტ-ეკონომიკის მატების ტემპი 12-25% შეადგენს. მსოფლიო ეკონომიკური ფორუმის მონაცემებით, G-20 ქვეყნების ინტერნეტ-ზე-დაფუძნებული ეკონომიკის მოცულობა წლიურად 10%-ით იზრდება. გაეროს ანგარიშით, G-20 ქვეყნების ეკონომიკა გლობალური მშპ-ს 90%-ს ქმნის და მსოფლიო მოსახლეობის 2/3-ს შეადგენს.

კვლევითი კომპანიის IDC-ს ანგარიშის თანახმად, მსოფლიო ელექტრონული კომერციის მოცულობა, B2B და B2C ტრანსაქციის ჩათვლით 16 ტრლნ დოლარს შეადგენს. საფრანგეთის ტექნოლოგიების კვლევის ფირმა IDate შეფასებით, ციფრული პროდუქტის/მომსახურების გლობალური ბაზარი 4,4 ტრლნ დოლარს შეადგენს, რაც მთლიანი გაყიდვების 13,8%-ს წარმოადგენს(2013) [[28]].

მსოფლიოში, ინტერნეტში უნიკალური IP მისამართით 2,5 მლრდ მოწყობილობა იყო ჩართული (2009). მათ უმრავლესობას მობილური ტელეფონი და პერსონალური კომპიუტერი წარმოადგენს. აღნიშნული პროცესი ქმნის ახალ ეკონომიკას, სადაც Gartner-ის პროგნოზით, 2020 წელს, ინტერნეტში ჩართული იქნება 30 მლრდ ტექნოლოგიური მოწყობილობა და დამატებული

ეკონომიკური ღირებულებით (EVA)[1] 1,9 ტრლნ დოლარი შეიქმნება [[29]].

2.3. ციფრული სივრცის საინვესტიციო მიმზიდველობა

ციფრული პროცესის ახალმა ტალღამ გამოიწვია კიბერსივრცის საინვესტიციო მიმზიდველობის ზრდა, გლობალური ელექტრონული ბაზრის ასპექტების გარდაქმნა, მომხმარებლის ქცევის ტრანსფორმაცია, ახალი ბიზნეს მოდელების განვითარება, რაც საინვესტიციო გადაწყვეტილებებსა და ინტერესებზე მნიშვნელოვან ზეგავლენას ახდენს.

დღეისათვის, განვითარებადი ქვეყნების მიერ ინვესტიციების მოზიდვის ხელშეწყობის პროცესში, ინვესტორების ძირითადი ინტერესი მიმართულია ახალ ტექნოლოგიებზე. შესაბამისად, აღნიშნული სფერო ქვეყნის განვითარების მამოძრავებელ ძალას წარმოადგენს.

საერთაშორისო კვლევების თანახმად ფირმას, რომელსაც გააჩნია ბიზნესის უზრუნველყოფის ძლიერი სისტემა და ახალ ტექნოლოგიებში ახორციელებს კაპიტალდაბანდებებს, მისი კონკურენტუნარიანობის ზრდა 35%-დან 74%-მდე შეადგენს და პირიქით, როდესაც ფირმა ახალ ტექნოლოგიებში მცირე ბიზნეს რესურსებით ახორციელებს ინვესტირებას, შესაძლოა მისი მწარმოებლურობა საერთოდ არ გაიზარდოს, ხოლო ახალ ტექნოლოგიებში ინვესტირება სარისკო ან ფუჭი ძალისხმევა აღმოჩნდეს.

ცვლილებებს ხელს უწყობს ისეთი ტექნოლოგიები, როგორიცაა: მობილური ტექნოლოგიები, კოლაბორაციის ინსტრუმენტები, Cloud Computing, Business Intelligence და სოციალური მედია. აღნიშნული ტექნოლოგიები ზრდის ორგანიზაცი-

[1] Economic Value Added (EVA) – ბიზნესის განვითარების ეკონომიკური ეფექტიანობის საზომია, ეკონომიკური მოგების ტიპია, რომელიც კომპანიის გადასახადის გადახდის შემდეგ წმინდა ოპერაციულ მოგებას გამოკლებული კაპიტალის ღირებულება.

ის მწარმოებლურობას, დრამატულად ამაღლებს კორპორაციულ კონკურენტუნარიანობას და იძლევა კონკურენტულ სარგებელს. შესაბამისად, მოცემულ ტექნოლოგიებში მაღალია ინვესტირება და მისი განვითარების შემდგომი ინტერესი.

მსოფლიოში, ახალ ტექნოლოგიებში ინვესტირებით ლიდერობს აზია-წყნარი ოკეანის რეგიონი (სხვა რეგიონებთან შედარებით). სოლიდურია რეგიონის კორპორაციული სექტორის მიერ ახალ ტექნოლოგიებში კაპიტალდაბანდება და ICT-ის განვითარების ბიუჯეტი. კერძოდ [[30]]:

- მობილური ტექნოლოგიების უპირატესობამ და ბიზნეს თამაშის წესების ცვლილებებმა გამოიწვია მოთხოვნისა და კაპიტალდაბანდებების ზრდა. შედეგად, აზია-წყნარი ოკეანის რეგიონში მობილური ტექნოლოგიებში ინვესტირების მოცულობა 31%-მდე გაიზარდა (პროგნოზით 2 წელიწადში გაიზრდება 82%-მდე). ევროპის რეგიონში ინვესტირების მოცულობა გაიზარდა 20%-მდე (პროგნოზით გაიზრდება 66%-მდე);
- აზია-წყნარი ოკეანის რეგიონში, Cloud -ში ინვესტიციების მოცულობის ზრდა 30%-ია, (პროგნოზით გახდება 150%), ხოლო ევროპის რეგიონში აღნიშნული მაჩვენებელი 23%-ს შეადგენს (პროგნოზით გაიზრდება 96%-მდე);
- კვლევითი ფირმა Gartner- ის მონაცემებით გლობალური Cloud Computing-ის ბაზარი ((პროგრამული მომსახურების სერვისის პლატფორმა და ინფრასტრუქტურა (როგორც სერვისი)) 69,3 მლრდ დოლარიდან (2010) 148,8 მლრდ დოლარამდე გაიზარდა (2014), რომლის ნახევარი აშშ-ის წილად მოდის;
- აზია-წყნარი ოკეანის რეგიონში, კოლაბორაციის ინსტრუმენტებში ინვესტირების მოცულობის ზრდა 44%-ია (2013 წელს იყო 26%-იანი ზრდა), ხოლო ევროპის რეგიონში - 17%.

იმისათვის, რომ მსოფლიოში შენარჩუნდეს გლობალური

ციფრული ეკონომიკის დაგეგმილი ზრდა (2030 წლამდე), ტელეკომუნიკაცია, ტრანსპორტი (გზა, რკინიგზა, პორტი, აეროპორტი), ენერგეტიკა და წყალი საჭიროებს ინფრასტრუქტურაში ინვესტირებას (ჯამში 57 ტრლნ დოლარის ინვესტიცია, რაც უფრო მეტია, ვიდრე მსოფლიოს ინფრასტრუქტურის დღევანდელი სავარაუდო ღირებულება), სადაც, მხოლოდ ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურისათვის აუცილებელია 10 ტრლნ დოლარის ინვესტირება. დადგენილია, რომ მხოლოდ ინფრასტრუქტურის სრულყოფის შემთხვევაში მიიღწევა მწარმოებულობის ამაღლება 40%-იანი ეკონომიით, ეს კი ჯამში შეადგენს 1 ტრლნ დოლარის ეკონომიას (2013-2030) (McKinsey Global Insitute).

ცნობილია, რომ ნიშანდობლივი კავშირი არსებობს კონკრეტულ ტექნოლოგიებში ინვესტირებასა და ორგანიზაციული საქმიანობის სრულყოფას შორის. შესაბამისად, ტექნოლოგიების სფეროს ზოგიერთი ინვესტიცია წარმატებულია, ხოლო ზოგიერთი წარუმატებელი, რისთვისაც აუცილებელია წინასწარი კვლევების ჩატარება (Insead.edu, 2013).

აღსანიშნავია, რომ კონკურენტუნარიანობის ამაღლებისათვის არასაკმარისია მხოლოდ ახალ ტექნოლოგიებში ინვესტირება, ორგანიზაციისათვის, ასევე მნიშვნელოვან ფაქტორებს წარმოადგენს ძლიერი და კომპლემენტარი ბიზნეს რესურსები.

დღეისათვის, ინვესტორების არჩევანი განისაზღვრება, როგორც ქვეყნის ეკონომიკის მაჩვენებლებით, ისე ციფრული გარემოს პროცესებით, რაც ინვესტორების უსაფრთხო აქტივების უზრუნველმყოფ სივრცეს წარდმოადგენს.

2.4. საქართველოს ციფრული ეკონომიკა

მსოფლიოს ეკონომიკური პრობლემების ფონზე, საქართველოს ეკონომიკა აგრძელებს გაჯანსაღებას, იზრდება მთლიანი შიდა პროდუქტი, სახელმწიფო ბიუჯეტი, ინფლაცია

ზომიერ ფარგლებში აგრძელებს არსებობას. მთლიანობაში, ქვეყნის მაკროეკონომიკური გარემო შეიძლება დახასიათდეს პოზიტიური ცვლილებებით, ეკონომიკური გაცოცხლებით, საგარეო ვაჭრობის ბრუნვისა და მოსახლების საშუალო თვიური შემოსავლების ზრდით[31].

ციფრული საქართველოსთვის დამახასიათებელია ეკონომიკის ლიბერალიზაცია, სამოქალაქო საზოგადოების ინსტიტუტების განვითარება, კულტურული ღირებულებების უნიფიკაცია, თავდაცვის, უსაფრთხოების, რეგულირების და საზოგადოებრივი ძალის ზრდა.

საქართველოს მოსახლეობა 2013 წლის მონაცემებით შეადგენდა 4487,2 ათას კაცს, ხოლო 2014 წლის 1 იანვრის მონაცემებით შეადგენს 4490,5 ათას კაცს (სტატიტიკა არ მოიცავს აფხაზეთის მოსახლეობას) (იხ. ცხრილი 2.4).

ცხრილი 2.4

თვითმმართველი ერთეულების მიხედვით მოსახლეობის რიცხოვნობა *

თვითმმართველი ერთეულები	ათასი
თბილისი	1 173,2
აჭარა	395,4
გურია	139,0
იმერეთი	703,6
კახეთი	405,0
მცხეთა-მთიანეთი	108,9
რაჭა-ლეჩხუმი და ქვემო სვანეთი	46,1
სამეგრელო ზემო სვანეთი	476,6
სამცხე-ჯავახეთი	213,6
ქვემო ქართლი	512,1
შიდა ქართლი	313,7
აფხაზეთის ა.რ.	240,0**

წყარო: *საქსტატი, 2014

** http://www.washingtonpost.com/

საქართველოს ნაციონალური ეკონომიკის ნაწილის წარმოადგენს ცენტრალური და ადგილობრივი ორგანოები. ისინი უზრუნველყოფს განათლებას, ჯანდაცვას, პოლიციასა და უსაფრთხოებას, ნაციონალური ინფრასტრუქტურის განვითარებას და სხვა. ზოგადად, დადგენილია, რომ სახელმწიფო და ადგილობრივი ორგანოები ქმნიან ნაციონალური ეკონომიკური საქმიანობის 8,8%-ს [32] (აშშ-ში -12%-ს, რაც მთლიანობაში 1,8 ტრლნ დოლარს შეადგენს (2012) [33].

საქართველოს ელექტრონული კომუნიკაციების ბაზარი ფასეული, მრავალფეროვანი და ეკონომიკურად მიმზიდველია, რაც გამოიხატება კომპანიების შემოსავლების, ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტის, web-საიტების რაოდენობის, ინტერნეტ-კომპანიების პროდუქტიულობის, ქართული კომპანიებისთვის ე-კომერციიდან შემოსავლების ზრდით, ასევე ტექნოლოგიების, აპლიკაციებისა და კონტენტის მრავალფეროვნებით[34].

საქართველოს ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 1 წელიწადში 1,6 მლნ-დან [35] 2,1 მლნ-მდე გაიზარდა (მოსახლეობის 46,7 %). სახლიდან ინტერნეტ-წვდომა მოსახლეობის 34,6 %-ს აქვს (ITU, 2014). საქართველოს სატელეკომუნიკაციო ბაზარი გენერირებს 1 მლრდ-ზე მეტ შემოსავალს.

Freedom House კვლევის ანგარიშით (Freedom on the Net, 2013), საქართველოს ინტერნეტ-ქსელის დამოუკიდებლობის სტატუსი არის „თავისუფალი“, 2012-2013 წწ-ში საქართველომ აჩვენა მაღალი ინტერნეტ-თავისუფლება[36].

საქართველოს ტელეკომუნიკაციის ბაზრის ძირითადი მაჩვენებლებია:

- საქართველოს მთლიანი შიდა პროდუქტის დარგობრივ სტრუქტურაში კავშირგაბმულობის სექტორის მთლიანი გამოშვება 961 მლნ ლარია [37];
- საქართველოს ICT-ის სფეროს საქონლის/მომსახურების ექსპორტის წილი ქვეყნის მთლიან საექსპორტო სტრუქტურაში 35%-ია, ხოლო ICT-ის საქონლის

იმპორტის წილი ქვეყნის მთლიან საიმპორტო სტრუქტურაში შეადგენს – 10,4% (2010) [4];

- საქართველოს კავშირგაბმულობის სექტორის მთლიანი გამოშვება 961 მლნ ლარია, დასაქმებულთა რაოდენობა 15952 კაცი, კავშირგაბმულობის საწარმოების ბრუნვა და პროდუქციის გამოშვების მოცულობა 1100,6 მლნ ლარს წარმოადგენს (2012) [[37]];
- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის წლიური ანგარიშით საქართველოს ელექტრონული კომუნიკაციების შემოსავალი 2011 წელს შეადგენდა 952 მლნ ლარს, სამაუწყებლო მედიის შემოსავლები – 88,2 მლნ-ს, საკაბელო ოპერატორთა შემოსავლები – 21,8 მლნ-ს, ხოლო მობილური კომუნიკაციის ბაზარი, რომელიც დიდ როლს ასრულებს რეგიონის სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე, წარმოდგენილი იყო 441 მლნ ლარის შემოსავლით [[38]];
- საქართველოს სატელეკომუნიკაციო მომსახურებიდან მიღებულ შემოსავლებში ყველაზე დიდი ხვედრითი წილი უკავია მობილური ტელეფონის მომსახურების ბაზარს (49 %), შემდეგ მოდის საკომუტაციო ტერმინალურ ელემენტებთან დაშვებისა და ურთიერთჩართვის მომსახურება (ბაზრის 18%-ით), ფიქსირებული ინტერნეტის ბაზარი (12%), მობილური სადენიანი ტელეფონის ბაზრის სეგმენტის წილად მოდის 8%, ხოლო დანარჩენი სეგმენტის წილი 5%-ს არ აღემატება (ფიქსირებული უსადენო ტელეფონი, მობილური ინტერნეტი, მაუწყებლობის ტრანზიტი და სხვა) [[35]];
- საქართველო, ტექნოლოგიური ინოვაციის განვითარების მიზნით მაღალტექნოლოგიური პროდუქციის შესყიდვით 60-ე ადგილს იკავებს (WEF, 2013).

საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მონაცემებით, საქართველოში დარეგისტრირებულია 588782 სუ-

ბიექტი, რომელთა შორის მოქმედია 113017 სუბიექტი[37]. აღსანიშნავია, რომ მათი 91,6% კერძო პირებს წარმოადგენს, ხოლო დანარჩენი სახელმწიფო, მუნიციპალიტეტისა და საკუთრების სხვა ტიპი.

ხაზგასასმელია, რომ ქვეყანაში არ მოიპოვება ინფორმაცია იმ კომპანიების შესახებ, რომელიც პირდაპირ თუ ირიბად დაკავშირებულია ინტერნეტ-მომსახურებასთან. ამავე საქსტატის მონაცემებით, ცნობილია, რომ **ტრანსპორტისა და კავშირგაბმულობის სფეროში ოპერირებს 6179 ორგანიზაცია, ხოლო** GNCC-ს მონაცემებით, საქართველოში, ინტერნეტით მომსახურებას (როგორც საცალო, ისე საბითუმო) 145 კომპანია ეწევა.

ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების სერვისების მიწოდებაში ფინანსურმა ინვესტიციებმა და პროფესიული განვითარების ხელშეწყობამ, საქართველოში, წარმოშვა 40000 ახალი სამუშაო ადგილი და გამოიწვია მშპ-ს 8%-ით ზრდა[39].

უკანასკნელ წლებში, დომინანტი გახდა ადამიანური განვითარების პოტენციალი, კაპიტალი და მისი წვლილი ეკონომიკასა და თანამედროვე ტექნოლოგიების განვითარებაში. გაეროს ადამიანური განვითარების ინდექსით საქართველო 72-ე ადგილზე იმყოფება. აღნიშნულ რეიტინგში საქართველო ადამიანური განვითარებით საშუალო განვითარების დონეზე იმყოფება (UN, Human Development Index 2013).

შესაბამისად, ქვეყნის ეკონომიკაში მეცნიერულ-ტექნიკური პროგრესის წილი დაბალია, დეგრადირებულია სამეცნიერო გარემო და მეცნიერ-მკვლევართა იმიჯი.

პოზიტიური ტენდენციების ფონის მიუხედავად, საქართველო ჯერ კიდევ აღიარებულია ერთ-ერთ უთანასწორო სახელმწიფოდ. ქვეყანაში მოსახლეობის 35,6%-ის სიღარიბის მაჩვენებელი დღიურად 2 დოლარს შეადგენს (2010). უკიდურეს სიღარიბეში ცხოვრობს ბავშვების 9,4%, მოსახლეობის 40%-ს სურს საარსებო შემწეობის (60 ლარის) მიღება, მათგან ფაქ-

ტობრივად იღებს 10% (2013). პენსიონრების რაოდენობა 15%-ს შეადგენს, ხოლო საპენსიო ხარჯები – დაახლოებით 1 მილიარდ ლარს შეადგენს. ოფიციალური მონაცემებით, საქართველოში უმუშევრობის დონე 15%-ია, ხოლო საერთაშორისო კვლევითი ანგარიშებით (Economist Intelligence Unit -სა და Johns Hopkins University-კვლევა) უმუშევრობის დონე 27,7%-ს შეადგენს, სადაც დასაქმებულთა 2/3 თვითდასაქმებულია (1,724 ათასი კაცი), ძირითადად სოფლის მეურნეობაში[40].

საქართველოს ეკონომიკური გარემოს ძირითადი გამოწვევებია: ეკონომიკური სტაგნაციის თანმდევი ძლიერი და თანამიმდევრული პოლიტიკის უქონლობა; პოლარიზებული საზოგადოება, სეისმური პოლიტიკური და ეკონომიკური გარემო; ძალაუფლების აღების შემდგომი ეკონომიკური პოლიტიკის ტესტირება და გაურკვეველი შედეგები; ქვეყნის მეტ-ნაკლებად წამყვანი დარგების განვითარების ტრაექტორის ცვლილება; შიდა ინვესტირების „სიძუნწე და შიში"; არამდგრადი სამართლებრივი სივრცე, სტრატეგიული გეგმებისა და მიმართულებების არარსებობა.

ზოგადად, ცნობილი არ არის საქართველოს ეკონომიკის გამოცოცხლებისათვის საჭირო ინფრასტრუქტურის მოდერნიზების სრული ხარჯი, ტელეკომუნიკაციის განვითარების შედეგად მოსალოდნელი ეკონომიკური სარგებელი (საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია მუშაობს ქვეყანაში არსებული მაგისტრალური ხაზების ციფრული რუკის შექმნის პროექტზე, რომელიც წლის ბოლოს უნდა დასრულდეს, ხოლო ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის მოდერნიზების საკითხი ჯერ დღის წესრიგში არ დგას). საზოგადოებისათვის მკაფიოდ განსაზღვრული არაა ციფრული ქვეყნის აგებისათვის საჭირო რესურსები, რაც მოკლევადიან თუ გრძელვადიან პირობებში ქვეყნის ეკონომიკის ხერხემალი და კეთილდღეობის უზრუნველმყოფია. ასევე, არაპროგნოზირებადია ციფრული პროცესის ზრდის ან მატების ტემპი.

ქვეყნის ეკონომიკაზე გავლენას ახდენს პოლიტიკური

შფოთვები/მღელვარება, რეგულირების წესების მუდმივი ცვლილება, პოლიტიკური გაურკვევლობა, რაც დისფუნქციური შედეგებისაა. ნეგატიურია პოლიტიკური შეფასებები სამთავრობო კორუფციის, ფინანსური სპეკულაციებისა და საინვესტიციო ფონდების ირაციონალურ გამოყენაზე. პრობლემას წარმოადგენს ეკონომიკური პოლიტიკის დეფორმაცია, ზედმეტად დამოკიდებულება ინვესტიციებსა და იმპორტზე. ტერიტორიული კონფლიქტი წარმოადგენს „ვაჭრობის პოლიტიკის" საკითხს, რაც რეგიონის ქვეყნებს შორის ვაჭრობასა და კაპიტალის ნაკადში ეკონომიკურ რყევებს იწვევს. ზემოაღნიშნული ზეგავლენა და რყევები მხოლოდ ინტერნეტ-ბაზარზეა წარმოდგენილი მცირე დოზით.

ქვეყანაში ადგილი აქვს „სოციალურ დეპრესიას", რასაც ხელს უწყობს დაბალი ეკონომიკური მდგომარეობა და მოსახლეობის არასახარბიელო მოლოდინი. დაბალია შობადობის, ქორწინებისა და ოჯახის შექმნის, უძრავ-მოძრავი ქონების ყიდვა-გაყიდვის სტატისტიკა. მაღალია სოციალური და ეკონომიკური უთანასწორობა, როგორც სოფელსა და ქალაქს შორის, ასევე, ქვეყნის რეგიონებს შორის.

უმაღლესი განათლების მქონე ახალგაზრდები (მათ შორის ახალგაზრდა მეცნიერები) ვერ უზრუნველყოფენ საკუთარ თავს, რომ არაფერი ვთქვათ ოჯახის დახმარებაზე, ჩამორჩებიან პერმანენტული ზრდასრულობის მდგომარეობას, ვერ გადიან საზღვარგარეთ, ვერ იმაღლებენ ცოდნას, აყოვნებენ ოჯახის შექმნასა და შვილების გაჩენას, წლის მანძილზე არასრულად მუშაობენ, თმობენ გრძელვადიან მიზნებს.

საქართველოს მთავრობის „საქართველოს მთავრობა ღია მმართველობის" პროექტი ძირითადად ფოკუსირებულია მედიასთან ანგარიშვალდებულებაზე, ხოლო „საზოგადოების ჩართულობა", მხოლოდ განსაზღვრული ძალისა და სტატუსის აქტორებს ეხება.

დემოკრატია, როგორც ფასეულობა, მსოფლიო მიმართვისაა. დემოკრატიის ინდექსით საქართველო 93-ე ადგილ-

ზე იმყოფება, რომელიც 5 კატეგორიაში შეფასდა (The Economist Intelligence Unit. Democracy index, 2012):

- პოლიტიკური პროცესები და პლურალიზმი;
- მოქალაქეთა თავისუფლება;
- მთავრობის ფუნქციონირება;
- პოლიტიკური ჩართულობა;
- პოლიტიკური კულტურა.

ნაციონალური და ადგილობრივი ორგანოების სიდიდე მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ქვეყნის ეკონომიკაში, უშუალო ზეგავლენას ახდენს ეკონომიკურ ციკლზე, გვევლინება აღორძიების (გამოცოცხლების) ხელშეწყობის ლოკომოტივად, კერძო სექტორის გამოცოცხლებისათვის წარმოდგენილია „ბუქსირის“ როლში. ამიტომ, სიდიდისა და ზეგავლენის ეფექტიანობის ზრდისთვის საჭიროა ციფრული პოლიტიკის განსაზღვრა და მის საფუძველზე ელექტრონული მთავრობის ფორმირება.

საქართველოს მოსახლეობა რთულ გეოგრაფიულ სივრცეში ცხოვრობს. გარკვეული ურთიერთკავშირია გეოგრაფიულ იზოლაციასა (მოსახლეობის ძირითადი ნაწილისთვის საზღვრებს გარეთ გასვლა შეუძლებელია ან შესაძლებელია არაკანონიერი და არალეგალური გზებით) და სიღარიბის დონეს შორის. რეგიონებში არასათანადოდაა განვითარებული სატელეკომუნიციო ინფრასტრუქტურა. მოსახლეობის ეკონომიკურ კეთილდღეობასთან მიზეზ-შედეგობრივ კავშირშია ქვეყნის დემოკრატიის დონე. უთანასწორობას აღრმავებს ფინანსური რესურსების მისაწვდომობა, სამთავრობო სტრუქტურების მომსახურება და ყურადღება, მოქალაქეებზე ორიენტირება, საინვესტიციო პროექტების ნაკლებობა, ცალკეულ მიმართულებებში საჭირო ინტერვენციული ღონისძიებების ნაკლებობა.

საქართველოში, სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტუ-

რა შეიძლება შეფასდეს ტერმინით „სუსტია“ აღინიშნოს, რაც ფორსმაჟორული მოვლენების საფუძველზე ოპტიკურ-ბოჭკოვან კაბელების დაზიანებითაა განპირობებული [39].

საქართველოს რეგიონებსა და სოფლებში ხარისხიანი ინტერნეტ-კავშირის მიღწევადობა ჯერ კიდევ გადასაჭრელი პრობლემაა .

კავკასიის რეგიონში საქართველოს სატელეკომუნიკაციო სივრცე განვითარების დონით უსწრებს სომხეთს, აზერბაიჯანს, ცალკეულ მიმართულებებში რუსეთსაც კი. მართალია, კავკასიის რეგიონის მოსახლეობის მოთხოვნები რიგ შემთხვევაში მსგავსია, თუმცა უმეტეს შემთხვევაში აღნიშნული მოთხოვნები განსხვავებულია. მაგალითად, მოთხოვნები კულტურაში, ცხოვრების წესში, მორალურ ნორმებში, გარკვეული მოვლენებისადმი, საგნებისადმი. ასევე, განსხვავებულია შეხედულებები, განათლების მასშტაბი და ფასეულობა ღირებულებათა სისტემაში.

საქართველო კავკასიის რეგიონის ქვეყნებს ჩამორჩება ინტერნეტ-მომხმარებელთა პროცენტული რაოდენობით (მოსახლეობის საერთო რაოდენობასთან მიმართებით), ტექნოლოგიების ათვისებით, კომპიუტერიზაციის ტემპებით, ინტერნეტ-განათლებით, სოციალური მედია ტექნოლოგიების გამოყენების დონით. აღნიშნულის გამომწვევ მიზეზს წარმოადგენს: ციფრული პოლიტიკის უქონლობა, მისი არაპრიორიტეტულობა. ასევე, ქვეყანაში თანამედროვე ტექნოლოგიების ათვისებასა და ფართოდ დანერგვის პროცესში ადგილი არააქვს მეცნიერ-მკვლევარებისა და აკადემიური პირების ჩართვას (რაც განვითარებულ ქვეყნებში აპრობირებული მეთოდია, აღარაფერს ვამბობ დემოკრატიის დამახასიათებელ მაჩვენებლებზე).

მსოფლიო ეკონომიკური ფორუმის მიერ კლასიფიცირებული ციფრული პროცესის 4 დონედან (შეზღუდული, განვითარებადი, გარდამავალი და მოწინავე დონე) საქართველო იმყოფება მეორე (განვითარებად) სტადიაზე, რომელიც რა თქმა უნდა გან-

პირობებულია ციფრული სტრატეგიის არქონითა და ქვეყნის ელექტრონული განვითარების არასწორ ტრაექტორიაზე მოძრაობით.

2.5. ელექტრონული მთავრობის არსი და მოდელი

ინტერნეტის განვითარებამ გამოიწვია ციფრული გარემოს ფორმირება და ახალი სახელმწიფო სისტემის შექმნა. ციფრული პროცესებით მიიღწევა ე-მთავრობის მზადყოფნა, განვითარების მაღალი ტემპები, ელექტრონული მომსახურების საზოგადოებრივი პოპულარობა.

ციფრული პროცესები და ფაქტორები განსაზღვრავს ე-მთავრობის განვითარებას (აღნიშნული პროცესებიდან შეიძლება აღვნიშნოთ [41]:

- ციფრული წიგნიერებისა და ცნობიერების ამაღლება;
- მოქალაქეებისათვის ადმინისტრაციული საფეხურების გამარტივება;
- მომსახურებასთან წვდომა, დამოკიდებულება და გამოყენება;
- ადმინისტრაციული მართვის ციფრულ რეფორმირებას;
- პროცედურების დემატერიალიზაცია;
- ციფრული პრობლემების შესწავლა;
- ციფრული პროცესი საწყის ეტაპზე ფოკუსირებულია ინფრასტრუქტურის, ჩვევებისა და კონკურენციის ხელშეწყობაზე, მეორე ეტაპზე მოწყობილობების გავრცელებაზე, ხოლო მესამე ეტაპზე - ინტეგრირებულ ციფრულ გარემოზე).

ე-მთავრობა აღქმულია, როგორც „სამთავრობო ინფორმაციისა და მომსახურების მიწოდების საშუალება“ (Moon., Norris, 2005) [42], რომელიც მიმართულია ინფორმაციული და სა-

კომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით სამთავრობო პროცესების ორგანიზაციის, სტრუქტურის ტრანსფორმაციის (Lenk., Traunmüller,2000)[43], სახელმწიფო მართვის სფეროს ინოვაციისა და მოდერნიზაციის, მომსახურებისა და მართვის ოპტიმიზაციის [44], ეფექტიანი, ანგარიშვალდებული და გამჭვირვალე მთავრობის ჩამოყალიბებისკენ.

ე-მთავრობის დეფინიციის ფორმა შეიცავს ოთხ ძირითად კომპონენტს – ელექტრონული მთავრობა წარმოშობილია ე-მოქალაქეების, ICT-ის, ბიზნესისა და მართვის ურთიერთკავშირის ერთობლიობით. მისი წარმატებული ფუნქციურობა საჭიროებს ოთხივე კომპონენტს (Misra, 2006) [45].

ელექტრონული მთავრობის სისტემა უზრუნველყოფს[46]:

- მთავრობის გენერირებულ ინფორმაციასთან დაშვებას;
- მთავრობის ფუნქციებისა და საქმიანობის ქმედუნარიანობას;
- ეფექტიანობის ამაღლებას;
- მოქალაქეებისა და ბიზნესისთვის ეკონომიკურ სარგებელს;
- მთავრობის გამჭვირვალობას;
- პროცესების სტანდარტიზაციას;
- სამთავრობო რეგულაციებისა და პოლიტიკის სრულყოფას;
- ბიზნესკლიმატის სრულყოფას;
- სახელმწიფოს შემოსავლების ზრდას [47];
- თანაბარუფლებიანობას, ემანსიპაციასა და ავტონომიას (ბიუჯეტთან დამოკიდებულებაში)[48].

ე-მთავრობას განმარტავენ, როგორც სახელმწიფო

მართვის ორგანოების მიერ ქსელური ინფრასტრუქტურის შექმნის, ურთიერთკავშირის, მომსახურების წარდგენის, შედეგიანობის, ეფექტიანობის, გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების მიზნით ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებას (Yildiz M., 2007)[28].

ელექტრონული მთავრობის კონფცეფცია განიხილება, როგორც საზოგადოების განვითარების ახალი ფაზა, ადამიანის ცივილიზაციის ევოლუციის ახალი საფეხური, რომელიც ქვეყნის განვითარებაზე გადამწყვეტ გავლენას ახდენს.

ელ**ექტრონული მთავრობის სისტემა წარმოადგენს მრავალგანზომილებიან ტექნოლოგიურ კონცერნს, რომლის ძირითადი პრინციპებია[49]:**

- სამთავრობო ინფორმაციასთან თავისუფლად დაშვება;
- მართვაში მოქალაქეთა ჩართულობა;
- რეალური დროის რეჟიმში სახელმწიფო მომსახურების წარდგენა;
- მოქალაქეზე ორიენტირებული მიდგომა;
- მოქალაქეებთან ურთიერთობის მართვა;
- დემოკრატიული ფასეულობების განმტკიცება;
- საზოგადოების ინფორმაციულობისა და ცოდნის ზრდა.

ელექტრონული მთავრობის პროგრამა გახდა ქვეყნის ინოვაციური განვითარების მამოძრავებელი ძალა. მან გამოიწვია როგორც მართვის ინსტიტუტების, ისე განათლების, ჯანდაცვის, ტურიზმის სფეროს ხარისხობრივი ცვლილება, მისმა დანერგვამ გადააჭარბა მოსალოდნელ ეფექტს. ამიტომ, სამეცნიერო და გამოყენებითი კვლევის პროექტები ათასწლეულის დასაწყისში აქტუალური გახდა, როცა „ელექტრონული მთავრობის" აგების ამოცანა თეორიიდან პრაქტიკულ რეალიზებაზე გადავიდა [50].

მსოფლიო პუბლიკაციების რეპერტუარში, სამეცნიერო

პერიოდული გამოცემების ანალიზი აჩვენებს, რომ 2000-2012 წწ, Web of Science სისტემაში, რეცენზირებულ ჟურნალებში „ელექტრონული მთავრობის“ თემატიკაზე გამოქვეყნებული იქნა 3000-ზე მეტი სტატია. „ელექტრონული მთავრობის“ თემაზე გამოქვეყნებული პუბლიკაციების რაოდენობით ლიდერობს ჩინეთი, აშშ და გერმანია (იხ. ცხრილი 2.5). სტატიების თემატური მიმართულებები მოიცავს: ინფორმატიკას, საინჟინრო მეცნიერებას, ტელეკომუნიკაციას, ბიზნეს-ეკონომიკას, საჯარო სმართვას, სახელმწიფო სამართალი, მართვის მეცნიერებას, სოციალურ პრობლემებს, განათლებასა და ციფრულ პროცესს[50].

ცხრილი 2.5

„ელექტრონული მთავრობის“ თემატიკაზე
სამეცნიერო სტატიების განაწილება (2000-2012)

ქვეყანა	პუბლიკაციების რაოდენობა	მთლიან მოცულობაში % წილი	ქვეყანა	პუბლიკაციების რაოდენობა	მთლიან მოცულობაში % წილი
ჩინეთი	279	16.909 %	ახალი ზელანდია	10	0.606 %
აშშ	176	10.667 %	ტაილანდი	10	0.606 %
საბერძნეთი	113	6.848 %	ლიტვა	9	0.545 %
ინგლისი	107	6.485 %	უნგრეთი	8	0.485 %
იტალია	88	5.333 %	პორტუგალია	8	0.485 %
ნიდერლანდები	69	4.182 %	იორდანია	7	0.424 %
ავსტრალია	64	3.879 %	რუსეთი	7	0.424 %
გერმანია	55	3.333 %	არაბთა გაერთიანებული საამიროები	7	0.424 %
ესპანეთი	49	2.970 %	დანია	6	0.364 %
ტაივანი	47	2.848 %	მექსიკა	5	0.303 %
სამხრეთ კორეა	42	2.545 %	პოლონეთი	5	0.303 %
ავსტრია	40	2.424 %	არგენტინა	4	0.242 %
შვედეთი	29	1.758 %	ბოცვანა	4	0.242 %
კანადა	28	1.697 %	ესტონეთი	4	0.242 %

მალაიზია	26	1.576 %	ლუქსემბურგი	4	0.242 %
შვეიცარია	25	1.515 %	ჩრდილოეთ ირ-ლანდია	4	0.242 %
ირლანდია	20	1.212 %	სერბეთი	4	0.242 %
სლოვენია	20	1.212 %	სლოვაკეთი	4	0.242 %
თურქეთი	20	1.212 %	ინდონეზია	3	0.182 %
ბრაზილია	19	1.152 %	ლატვია	3	0.182 %
რუმინეთი	19	1.152 %	მაკედონია	3	0.182 %
სამხრეთ აფ-რიკა	19	1.152 %	ნამიბია	3	0.182 %
ინდოეთი	18	1.091 %	ომანი	3	0.182 %
ირანი	18	1.091 %	პაკისტანი	3	0.182 %
სინგაპური	18	1.091 %	შრი ლანკა	3	0.182 %
ნორვეგია	17	1.030 %	ჩილე	2	0.121 %
იაპონია	16	0.970 %	ხორვატია	2	0.121 %
შოტლანდია	16	0.970 %	კვიპროსი	2	0.121 %
უელსი	15	0.909 %	ისრაელი	2	0.121 %
საფრანგეთი	13	0.788 %	კენია	2	0.121 %
ბელგია	12	0.727 %	მაროკო	2	0.121 %
ჩეხეთი	11	0.667 %	ნიგერია	2	0.121 %
ეგვიპტე	11	0.667 %	ფილიპინები	2	0.121 %
ფინეთი	10	0.606 %	კატარი	2	0.121 %

წყარო: Web of Science

განვითარების ეტაპები ასახავს ელექტრონული მთავრობის მიღწეულ შედეგებს, ხოლო მისი მოდელი შედგება ქვედა საფეხურიდან ზედა საფეხურისკენ ზრდის სტადიებით.

ე-მთავრობასთან დაკავშირებული პრობლემების მართვისა და კოორდინაციის საკითხების მოგვარებასთან დაკავშირებით, ცალკეულ ქვეყნებში, მოქმედებს სხვადასხვა ინსტიტუციონალური მექანიზმები, რომელიც მოიცავს ერთი მოდელიდან მეორეზე გადასვლის პროცესს, ჰიბრიდის ექსპერიმენტებს, სრულიად ახალი მოდელების შექმნა/განვითარებას.

სამეცნიერო ლიტერატურაში, შეიძლება გამოვყოთ ელექტრონული მთავრობის განვითარების ეტაპები და მოდელები: Khalid M. Al-Tawil-ის მოდელი, Layne Karen & Lee Jungwoo -ის მოდელი, United Nations-DPEPA-ის მოდელი, Moon M., Hiller, Bélanger -ის მოდელი, Siau K., Long Y.-ის მოდელი, Deloitte

Research cited in Silcock-ის მოდელი, Asia Pacific (Clay G. Wescott) -ის მოდელი. ეს მოდელები წარმოდგენილია ე-მთავრობის მახასიათებლების კომბინაციით, ე-მთავრობის მომსახურებიდან მიღებული ფასეულობებითა და აღმავალი ფაზის ზრდისას მიღებული სარგებლით. მოდელებში ასახული ე-მთავრობის ეტაპები წარმოადგენს ე-მთავრობის მახასიათებლების კომბინაციას, ე-მთავრობის მომსახურებებისა და განვითარების დონეებს[51].

საქართველოს ციფრული გარემოსთვის მიზანშეწონილია განხილული იქნეს ელექტრონული მთავრობის მოდელი, რომელიც უზრუნველყოფს ნაციონალური ელექტრონული მთავრობის განვითარებასა და მრავალფეროვანი შედეგებით მის სისრულეში მოყვანას (იხ. ცხრილი 2.6).

ცხრილი 2.6

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მოდელი

მოდელი	ეტაპები	ე-მთავრობის მახასიათებლების კომბინაცია
ელექტრონული მთავრობის ქართული (კავკასიის) მოდელი	I ეტაპი. **დაწყებითი სტადია**	სამთავრობო web-საიტები, ლიმიტირებული კონტენტი, მარტივი ინტერაქტიული ფორმები, წარმომადგენლობითი ინფორმაცია, ბიუროკრატიულ პროცესებზე ფოკუსირება.
	II ეტაპი. **განვითარება**	სახელმწიფო მართვის პროცესების შესახებ საზოგადოების ინფორმირება, ანგარიშვალდებულების ჩანასახოვანი ფორმები, ბიზნესის/მოქალაქეებისა და მთავრობის ინტერაქტიული ურთიერთქმედება, მონაცემთა ბაზები, ელექტრონული სერვისები, ონლაინ აპლიკაციები.
	III ეტაპი. **ტრანსაქცია**	უსაფრთხო კიბერგარემო, მრავალფეროვანი საკომუნიკაციო არხები, ფუნქციონალურობა, მოქალაქეების/ბიზნესის საჭიროებებზე ფოკუსირებული ე-მომსახურება, ონლაინ ტრანსაქ-

		ციის წარმოება, მოსახლეობის სრული კომპიუტერიზაცია, ინტერნეტიზაცია. საჯარო სამსახურის თანამშრომლების მაღალი დონის IT ცოდნით/უნარებით უზრუნველყოფა;
	IV ეტაპი. **ვერტიკალური და ჰორიზონტალური ინტეგრაცია**	ცალკეული სისტემების ინტეგრაცია სხვადასხვა ეტაპზე (ვერტიკალური), სხვადასხვა დეპარტამენტებში (ჰორიზონტალური); კომპლექსური მომსახურების ერთიანი პორტალის შექმნა. ყველა საიტის კოორდინირება და ერთიან სივრცეში მოქცევა. კიბერუსაფრთხოებისა და განვითარების სწორი ვექტორის განსაზღვრისათვის, ინტერნეტ-გარემოს საზოგადოებრივი (კერძო და სახელმწიფო სექტორთან თანამშრომლობით) მონიტორინგი.
	V ეტაპი. **ელექტრონული დემოკრატია**	ე-მთავრობის განვითარება, ონლაინ არჩევნები, ხმის მიცემა, პოლიტიკური პროცესების გამჭვირვალობა, მართვაში მოქალაქეების ჩართულობა, მართვის გამჭვირვალობის სრულყოფა, ონლაინ კვლევის ინსტრუმენტების გამოყენება.
	VI ეტაპი. **სრული კონვერგენცია და ინტეგრირებული მთავრობა**	სახელმწიფო უწყებების ინტეგრაცია, ოპტიმიზაცია, გარდაქმნა და მოქალაქეების მოთხოვნილებების შესაბამისი უწყებების ფორმირება. შეკვეთების სისტემების, პროცესების ავტომატიზაცია. მოქალაქეების, ბიზნესისა და მთავრობის ინტეგრირებული გარემოს ჩამოყალიბება. სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურების უნივერსალური წვდომის უზრუნველყოფა.

გაეროს 2014 წლის კვლევა აჩვენებს, რომ მსოფლიოს ელექტრონული მთავრობის ლიდერ ქვეყნებს წარმოადგენს კორეის რესპუბლიკა, ავსტრალია და სინგაპური, ხუთეულში შედის საფრანგეთი და ნიდერლანდები. მას მოსდევს იაპონია და აშშ. ათეულს აბოლოებს ფინეთი. საქართველოს უკავია 56-ე ადგილი და უსწრებს სომხეთსა (61-ადგილი) და აზერბაიჯანს (65-ადგილი) (UN,2014).

ცხრილი 2.7

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარება (2001-2014)*

კომპონენტები	2001	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014
ე-მთავრობის განვითარების ინდექსი	მინიმალური მწარმოებლურობის დონე (ინდექსი 1.39)	0.351 (99-ე ადგ.)	0.378 (94-ე ადგ.)	0.403 (83-ე ადგ.)	0.459 (90-ე ადგ.)	0.424 (100-ე ადგ.)	0.556 (72-ე ადგ.)	0.6047 (56-ე ადგ.)
ე-ჩართულობის ინდექსი	—	0.017 (36-ე ადგ.)	0.016 (36-ე ადგ.)	0.0159 (43-ე ადგ.)	0.045 (135-ე ადგ.)	0.0571 (127-ე ადგ.)	0.210 (24-ე ადგ.)	0.5882 (49-ე ადგ.)

ცხრილი შედგენილია ჩვენს მიერ გაეროს კვლევითი ანგარიშების საფუძველზე

ციფრულ გარემოში, საქართველოს ელექტრონული მთავრობა მმართველობის რეალიზებისათვის იყენებს შემდეგ ტექნოლოგიას: web-საიტები, ინტერნეტ-პორტალი, ე-ფოსტა, ონლაინ ფორუმი, ჩეთი, IM (Instant Messaging), ინტელექტუალური აგენტები -ბოტები (BOTS), Streaming Media, სოციალური ქსელები, ვიკი (wiki), ბლოგი, მობილური კომერციის დანართები, პოდკასტინგი, RSS (Really Simple Syndication), ინტერნეტ- ტელევიზია, ინტერნეტ-რადიო, ინტერნეტ-ტელეფონი, სემანტიკური

-web, მობილური ტელეფონი, ფიქსირებული ტელეფონი, შეტყობინების გაცვლის სისტემა (MMS,SMS), ფაქსი, ვიდეო კონფერენცია და სხვა web 2.0 ინსტრუმენტები[52].

2.6. ელექტრონული მთავრობა კავკასიის ქვეყნებში

2.6.1. ელექტრონული კავკასია

ციფრულ ეპოქაში, კავკასიის ელექტრონული კომუნიკაციების ბაზარი გახდა ფასეული, მრავალფეროვანი და ეკონომიკურად მიმზიდველი; გაიზარდა საკომუნიკაციო ბაზრის შემოსავლები, web-საიტები, ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტი, ე-კომერციის შემოსავლები, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების პროცესები; გაფართოვდა ტექნოლოგიები, ინტერნეტ-აპლიკაციები, კონტენტი; აქტიური გახდა კერძო და სამოქალაქო საზოგადოების მიერ ICT-ის ათვისება, პოლიტიკური და სოციალ-ეკონომიკური პროგრესის მიზნით ICT-ის გამოყენება.

დღეისათვის, თითოეული ქვეყნის განვითარების გზა, კატალიზირებული მდიდარი რესურსებით (კერძოდ, ნავთობი და გაზი აზერბაიჯანში, დიასპორის მხარდაჭერა სასომხეთში, ბიზნეს გარემოს მიმზიდველობა საქართველოში, ნავთობი რუსეთში, როგორც ეკონომიკის „ლოკომოტივი“) [53], ფოკუსირებულია ICT-ს ინდუსტრიისა და ე-მთავრობის გარემოს განვითარების, სახელმწიფო მართვის მოდერნიზებისა და ბიზნეს პროცესების გარდაქმნის სტრატეგიულ მიმართულებებზე. აღნიშნული პროცესები მიზეზ-შედეგობრივ კავშირშია კავკასიის რეგიონის კონფიგურაციის, სახელმწიფოთა მართვის ლანდშაფტის ცვლილების, ურთიერთქმედების, კოლაბორაციისა და, მთლიანობაში, სამხრეთ კავკასიის ფორმირებაზე[54].

კავკასიის რეგიონში, (შემდგომში რეგიონი) 90-იანი წლების შემდგომ დაიწყო ტექნოლოგიური, ეკონომიკური, სოციალური და პოლიტიკური ცვლილებების ელექტრონული ერა, რა-

მაც საფუძველი ჩაუყარა რეგიონის web-სივრცის (world wide web) ზრდას, ინფორმაციული საზოგადოების წარმოქმნას, ე-მთავრობის პროცესის ფორმირებას, გლობალური და ლოკალური ინფორმაციული სივრცის გამოწვევების შესაბამის განვითარებას.

კავკასიის ქვეყნების მთავრობებში მიმდინარე პროცესები ფუნდამენტურ გავლენას ახდენს სახელმწიფო ორგანოების საქმიანობის, რეგიონის კერძო და სამოქალაქო საზოგადოების კოლაბორაციის, რეგიონის რაციონალური ელექტრონული პოლიტიკის წარმოების, უწყებათშორისი და მთავრობათშორისი კომუნიკაციის, ერთიანი ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირების პროცესებზე.

ე-მთავრობის კონცეფციის გამოყენება ახალ იმპულსა და კატალიზატორს წარმოადგენს რეგიონის ქვეყნების დაახლოების პროცესში. მისი პოლიტიკის პოტენციალშია ერთიანი რეგიონის მთავრობათაშორისი კოლაბორაციული დამოკიდებულების ფორმირება, რეგიონის მოსახლეობის მიერ პოლიტიკურ, ეკონომიკურ და სოციალურ პროცესებთან მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის ახალი აღქმის ფორმირება, საზოგადოებრივი ინტერესებისა და ადაპტირებადი იდეოლოგიური ჰორიზონტების მიღწევა [55]. იგი სტიმულირებს რეგიონულ სოციალ-ეკონომიკურ კავშირებს, აადვილებს სოციალ-ეკონომიკურ ინტეგრაციას, ფარული და რეგიონული კონფლიქტების გამოვლენასა და პრევენციას. მაგალითად, კავკასიის გაყინული კონფლიქტების მაპროვოცირებელი რუსი, სომეხი და აზერბაიჯანელი ჰაკერების კიბერთავდასხმები შეიძლება ლოკალიზებული იყოს რეგიონული მიდგომით.

რეგიონში ე-მთავრობის განვითარების პოტენციალშია სამოქალაქო საზოგადოების აქტივობა, საზოგადოების მართვაში ჩართულობა, ინფორმაციის ძალა, პოლიტიკური პროცესების განსაჯაროება, დემოკრატიული პროცესების ამაღლება და ზრდა. იგი სტიმულირებს რეგიონული, ეკონომიკური, სოციალური კავშირების ზრდას, ფარული კონფლიქტების გამოვლენასა და პრევენციას, პოზიტიურ დამოკიდებულებაშია ეკონო-

მიკურ და ადამიანური განვითარების დონესთან, ქმნის რეგულაციებს რეგიონის ორიენტაციისათვის, აადვილებს ეკონომიკურ და სოციალურ ინტეგრაციას.

კავკასიის რეგიონისთვის გლობალური ქსელი ეკონომიკური და სოციალური აქტივობისაა. იგი მოიცავს ინტერნეტის, მობილურის, კორპორაციული და სახელმწიფო ქსელების პლატფორმას, წარმოადგენს ერთიანი ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირებისა და ციფრული ეკონომიკის გენერატორს.

ციფრული ეკონომიკის პირობებში, რეგიონის მთავრობების მიერ ICT-ის გამოყენება ეკონომიკური გადარჩენის ეფექტიანი ინსტრუმენტი გახდა. მისი ინიციატივები ზეგავლენას ახდენს სოციალურ, კულტურულ, პოლიტიკურ სფეროებზე, ქმნის გენდერულ კომპეტენციებს, სარგებელი მოაქვს ე-მთავრობის ბენეფიციართა სეგმენტისათვის, ზრდის მათ უფლებებს, ცოდნასა და ინფორმირებას, ავსებს ინფორმაციულ რღვევას.

ელექტრონული კავკასიის განვითარების ვექტორს წარმოადგენს ე-მთავრობის მომსახურებაზე ორიენტირება და ელექტრონული კავკასიის მიმართულებით მოძრაობა, რომლის ძირითად მიზანს წარმოადგენს პოლიტიკური, სოციალური და ეკონომიკური პროგრესი.

კავკასიის რეგიონისთვის ე-მთავრობის როლი და ფასეულობა, ელექტრონული კომუნიკაციების ბაზარი, ინფორმაციული საზოგადოება, ICT-ის სფერო შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც ახალ იმპულსი და კატალიზატორი რეგიონის ქვეყნების დაახლოების პროცესში.

აღსანიშნავია, რომ ქვეყნის კონკურენტუნარიანობის ამაღლებისთვის ICT-ს გამოყენებისა და ელექტრონული მთავრობის განვითარების მოქმედების განსაზღვრული გეგმა მხოლოდ აზერბაიჯანს აქვს (მთავრობა ეკონომიკის წამყვან პრიორიტეტად აღიარებს ICT-ის სექტორს, ცოდნის ეკონომიკას, ინფორმაციული საზოგადოების განვითარებას), ხოლო სომხეთის, საქართველოსა და რუსეთის მოქმედების გეგმა ჯერ კიდევ ფორმირებაშია. ზოგადად, გლობალური და ლოკალური ინფორმაციული გარემოს გამოწვევების პასუხს განვითარებული ICT-

ის სფერო წარმოადგენს.

კავკასიის ქვეყნებისათვის (ამოწურვადი რესურსების პირობებში) სასიცოცხლო მნიშვნელობის რესურსია ელექტრონული კომუნიკაციების ბაზარი, ინფორმაციული საზოგადოება, ICT, ინტერნეტ-აპლიკაციები და კონტენტი, რადგან იგი წარმოდგენილია თვითრეგენერაციის უნარითა და კუმულატიური სარგებლიანობით.

ამრიგად, რეგიონის მრავალწახნაგოვანი პრობლემებისა და გამოწვევების გადაჭრისათვის აუცილებელია ციფრული რესურსების წარმოჩენა, რომლის პოტენციალი, კავკასიის რეგიონის ქვეყნებს გააჩნია (შემდგომში რეგიონი). ასევე, კავკასიის გეოპოლიტიკურ ფაქტორებზე ციფრული ღირებულებების როლისა და გავლენის განსაზღვრა.

2.6.2. ელექტრონულ კავკასიაში მიმდინარე ტენდენციები

კავკასიის რეგიონის ქვეყნების ურთიერთობებში მრავალი წინააღმდეგობრივი საკითხია. პრობლემების დარეგულირების მექანიზმად განიხილება ქვეყნებს შორის მჭიდრო თანამშრომლობა, დისკუსია, კომუნიკაცია, ინტეგრაცია და სხვა. პრაქტიკულად პრობლემების მოგვარების მზა რეცეპტი კვლევა-ძიების საგანია.

კითხვაზე, შესაძლებელია თუ არა საერთოდ მოგვარდეს პრობლემები და კავკასია ჰარმონიულ ჭრილში ვიხილოთ, ტურბულენტური „პოლიტიკური რესურსების“ ფონზე, პასუხები ან ბუნდოვანი და ზოგადია, ან წარმოდგენილია რეგიონის სოციუმის პრობლემების ფრაგმენტული დარეგულირების შესაძლებლობით.

მას შემდგომ, რაც კავკასიის რეგიონში დაიწყო ტექნოლოგიური, ეკონომიკური, სოციალური და პოლიტიკური ცვლილებები (90-იანი წლების შემდგომ), რეგიონში ფორმირებული იქნა სიცოცხლისუნარიანი web-სივრცე, ინფორმაციული საზოგადოება; საფუძველი ჩაეყარა ელექტრონული მთავრობის

პროცესებს.

ფაქტობრივად, კავკასიის რეგიონისთვის გლობალური ქსელი გახდა ეკონომიკური და სოციალ-პოლიტიკური აქტივობის, ერთიანი ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირებისა და ციფრული ეკონომიკის გენერატორი.

ჯერ კიდევ მიმდინარე ათასწლეულის დასაწყისში, კავკასიის ტელეკომუნიკაციის ბაზარზე, შედარებით განვითარებული და მიმზიდველი იყო საქართველოს პროვაიდერების ბაზარი. საქართველოსთან შედარებით მეტად იყო განვითარებული რუსეთის ინტერნეტის სეგმენტი. აზერბაიჯანში ლიბერალიზაციისა და კონკურენციის ხარისხი არ იყო მაღალი, ხოლო სომხეთში ბაზარი საერთოდ სუსტად იყო განვითარებული.

მსოფლიოში, კავკასიის ქვეყნების ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა მსოფლიოს ინტერნეტ-მომხმარებელთა 3,2%-ს შეადგენს.

კავკასიის მოსახლეობა 160 მლნ კაცია. რეგიონის ინტერნეტ-მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა – 76,5 მლნ [56], სადაც რუსეთის ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტის წილი 88,8%-ია, აზერბაიჯანის ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტს 6,2% უკავია, საქართველოს ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტს – 2,6%, ხოლო სომხეთის ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტს 2,4%.

European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) კვლევის ანგარიშით, ყოფილი დსთ-ს წევრი 11 ქვეყნის (საქართველო, სომხეთი, აზერბაიჯანი, ყაზახეთი, ყირგიზეთი, მოლდოვა, მონგოლეთი, ტაჯიკეთი, თურქმენეთი, უკრაინა, რუსეთი) ელექტრონული კომუნიკაციის ბაზარი (მოსახლეობის საერთო რაოდენობა 280 მლნ) არათანაბრადაა განვითარებული. რეგიონის ბაზრები ერთმანეთისგან განსხვავდება სიდიდის, ვალდებულებების, ფასწარმოქმნის პოლიტიკით, მომსახურების მისაწვდომობითა და ხარისხით. არადამაკმაყოფილებლადაა შეფასებული საინვესტიციო პირობები, რაც განპირობებულია არამხოლოდ გეოგრაფიული პირობებითა და სოციო-ეკონომი-

კური განვითარების ნელი ტემპებით, არამედ ევროკავშირის (EU) ქვეყნებთან შედარებით დაბალი ტემპის ლიბერალიზაციით, მარეგულირებლების სუსტი განვითარებით, დაბალი სტანდარტების სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეღწევადობით. მოცემული რეგიონის ელექტრონული კომუნიკაციის ბაზარი 56 მლრდ ევროს შემოსავალს გენერირებს [57].

კავკასიის ელექტრონული კომუნიკაციის ბაზარზე რუსეთის ფედერაცია 52 მლრდ დოლარის შემოსავალს გენერირებს[57], რაც მშპ-ს 2,4%-ს შეადგენს. საქართველოს ტელეკომუნიკაციის ბაზრის შემოსავალი მშპ-ს 3,9%-ია[57]. სომხეთის ტელეკომუნიკაციის შემოსავლები მშპ-ს 3,4%-ია, ხოლო აზერბაიჯანის ტელეკომუნიკაციის შემოსავლები მშპ-ს 2,4%-ია[58].

WEF-ის The Global Information Technology Report 2013-ის ანგარიშში მოცემულია კავკასიის ქვეყნების ქსელური მზადყოფნის ლანდშაფტი და კომპლექსური შეფასება. WEF-ის კვლევაში, კავკასიის ელექტრონულ გარემოში, სამთავრობო სექტორში ICT-ის პრიორიტეტულობით, კომპონენტებით, ორიენტირებით, ინტერნეტისა და კომპიუტერის მოხმარებით, შინამეურნეობების სოციალურ ქსელში აქტივობით ლიდერობს აზერბაიჯანი, პოზიტიურ ტენდენციას აჩვენებს რუსეთის ფედერაცია, შედარებით დაბალ ტენდენციას აჩვენებს საქართველოსა და სომხეთის ელექტრონული აქტივობა (იხ. ცხრილი 2.8)[59].

ცხრილი 2.8

ელექტრონული კავკასიის გარემო

კომპონენტები	აზერბაიჯანი	სომხეთი	რუსეთის ფედერაცია	საქართველო
უახლესი ტექნოლოგიების მისაწვდომობა	81ადგილი (4.8)	101ადგილი (4.5)	129 ადგილი (3.9)	94ადგილი (4.6)
სახელმწიფოს მიერ მაღალტექნოლოგიური პროდუქციის შესყიდვა	19 ადგილი (4.4)	108ადგილი (301)	124ადგილი (2.9)	61ადგილი (3.7)
ICT-ის სამთავრობო პრიორიტეტულობა	9ადგილი (5.4)	56ადგილი (5.2)	116ადგილი (3.3)	91ადგილი (3.7)
სამთავრობო ონლა-	97ადგილი	106ადგი-	37ადგილი	42 ადგილი

-

ინ მომსახურების ინდექსი	(0.37)	ლი (0.33)	(0.66)	(0.60)
მობილური ქსელით მოსახლეობის მოცვა	1 ადგილი (100%)	72 ადგილი (98.9%)	90 ადგილი (95.0%)	50 ადგილი (99.1%)
საერთაშორისო ინტერნეტ -ტრაფიკი (ერთ ინტერ-ნეტ-მომხმარებელზე)	64ადგილი (19.1 კბ/წ)	58 ადგილი (22.2 კბ/წ)	45 ადგილი (31.7 კბ/წ)	50 ადგილი (26.7 კბ/წ)
ციფრული კონტენტის მოსაწვდომობა	71 ადგილი (5.0)	75 ადგილი (4.9)	63 ადგილი (5.1)	70 ადგილი (5.0)
ინტერნეტისა და ტელეფონის სექტორის კონკურენტუნარიანობის ინდექსი	104 ადგილი (1.35)	115 ადგილი (1.21)	93 ადგილი (1.60)	1 ადგილი (2.0)
მობილური ტელეფონის ხელმომწერები (100კაცზე)	64 ადგილი (108.7)	78 ადგილი (103.6)	5 ადგილი (179.3)	81 ადგილი (102.3)
ინტერნეტ-მომხმარებელი (100 კაცზე)	56 ადგილი (50.0)	83 ადგილი (32.0)	57 ადგილი (49.0)	76 ადგილი (36.6)
შინამეურნეობებში პერსონალური კომპიუტერების წილი	86 ადგილი (21.5.)	87 ადგილი (20.0)	50 ადგილი (57.1)	91 ადგილი (18.2)
შინამეურნეობების ინტერნეტ-წვდომა	62 ადგილი (35.3)	86 ადგილი (13.6)	53 ადგილი (46.0)	82 ადგილი (16.6)
სოციალური ქსელის მოხმარება	41 ადგილი (5.9)	68 ადგილი (5.4)	99 ადგილი (5.1)	60 ადგილი (5.6)
B2B-ის მიერ ინტერნეტის გამოყენება	78 ადგილი (4.8)	54 ადგილი (5.2)	107 ადგილი (4.4)	-

ცხრილი შედგენილია ჩვენს მიერ WEF-ის The Global Information Technology Report 2013-ის მასალების საფუძველზე

EU-ის ქვეყნებისათვის მნიშვნელოვანია კავკასიის რეგიონის როლი, რადგან რეგიონი განიხილება, როგორც სატრანზიტო მაგისტრალი, ასევე ენერგო რესურსების მიმწოდებელი. შესაბამისად, მაღალია კავკასიის ქვეყნებთან პარტნიორობისა და EU-ის ქვეყნების ვაჭრობის მოცულობა [60].

კავკასიის ქვეყნების ე-მთავრობის ინფრასტრუქტურა განიხილება, როგორც ციფრული ეკონომიკის ხელშეწყობისა და გრძელვადიანი, მდგრადი განვითარების შესაძლებლობების ინსტრუმენტი.

საერთაშორისო ორგანიზაციის ITU-ის ანგარიშით, ICT-ის განვითარებით, ლიდერობს რუსეთის ფედერაცია. მას უკავია 38-ე ადგილი (6.00 განვითარების ინდექსით), შემდეგ მოდის აზერბაიჯანი 68-ე ადგილით (4.39 განვითარების ინდექსით) და საქართველო 72-ე ადგილით, (4.20 განვითარების ინდექსით). მოცემულ რეიტინგში არ ფიგურირებს სომხეთი (2012) [[61]].

თვალსაჩინოა, კავკასიის რეგიონის ICT-ის სფეროს საქონლის/მომსახურების ექსპორტ-იმპორტის დინამიკა, სადაც რუსეთის ICT-ის საქონლის/მომსახურების ექსპორტს ქვეყნის მთლიან საექსპორტო სტრუქტურაში 21% უკავია, ხოლო ICT-ის საქონლის იმპორტს ქვეყნის მთლიან საიმპორტო სტრუქტურაში – 14,9% (2010).

ITU-ს ანგარიშით, რეგიონში, ICT-ის განვითარებით, ლიდერობს რუსეთის ფედერაცია (6.00 ინდექსით), მას ჩამორჩება აზერბაიჯანი (4.39 ინდექსით) და საქართველო (4.20 ინდექსით).

გაეროს ანგარიშით, რეგიონში ელექტრონული მთავრობის განვითარების დონით, ელექტრონული ჩართულობის ინდექსით, ონლაინ მომსახურებისა და კომპონენტების განვითარებით ლიდერობს რუსეთი, შემდეგ მოდის საქართველო, მათ ჩამორჩებათ აზერბაიჯანი და სომხეთი (2012).

United Nations „E-Government Survey 2012" კვლევის ანგარიშში ნაჩვენებია კავკასიის ქვეყნების ანალიზი, რომლის საფუძველზე შეიძლება აღ ვნიშნოთ, რომ: დასავლეთ აზიის რეგიონში, საქართველო ე-მთავრობის განვითარების დონით, ე-ჩართულობის ინდექსით, ონლაინ მომსახურების განვითარების ინდექსით უსწრებს სომხეთსა და აზერბაიჯანს [[62]].

ელექტრონული მთავრობის კონცეფციის გამოყენება ახალ იმპულსა და კატალიზატორს წარმოადგენს რეგიონის ქვეყნების დაახლოების პროცესში. მისი პოლიტიკის პოტენციალშია ერთიანი რეგიონის მთავრობათაშორისი კოლაბორაციული დამოკიდებულების ჩამოყალიბება, სამოქალაქო საზოგადოების აქტივობა, საზოგადოების მართვაში ჩართულობა, ინფორმაციულობა, პოლიტიკური პროცესების განსაჯაროება, დემოკ-

რატიული პროცესების ამაღლება და ზრდა. იგი სტიმულირებს რეგიონის სოციალ-ეკონომიკურ კავშირებს, აადვილებს სოციალ-ეკონომიკურ ინტეგრაციას, ფარული და რეგიონული კონფლიქტების გამოვლენასა და პრევენციას. მაგალითად, კავკასიის გაყინული კონფლიქტების მაპროვოცირებელი რუსი, სომეხი და აზერბაიჯანელი ჰაკერების კიბერთავდასხმები შეიძლება რეგიონული მიდგომით იყოს ლოკალიზებული.

კავკასიის ქვეყნების ე-მთავრობის გარემო გვიჩვენებს შემდეგ ტენდენციებს:

I. ***რუსეთის მოსახლეობა*** 142,5 მლნ კაცი, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 67,9 მლნ კაცი (მოსახლეობის 47,7%) [[26]];

- რუსეთის ფედერაციის სახელმწიფოს მიერ ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე გაწეული დანახარჯები 57233,7 მლნ რუსულ რუბლს შეადგენს[[63]];
- რუსეთმა ე-მთავრობის სფეროში განახორციელა 80 მლრდ RUB-ის ინვესტირება (2011). „ინფორმაციული საზოგადოების" პროექტის ფარგლებში შექმნა უწყებათშორისი ელექტრონული ურთიერთქმედების ერთიანი სისტემა, რაც აერთიანებს მოქალაქეებზე ორიენტირებული მომსახურების წარდგენისა და აღნიშნული მომსახურების ხარისხის ამაღლების სისტემებს [[64]]. ასევე, რუსული სილიკონის ველის ფარგლებში გაშვებული იქნა პროექტი, რომლის გეგმაც ქვეყნის ტექნოლოგიური ამბიცია გახდა.

II. ***აზერბაიჯანის მოსახლეობა*** 9,4 მლნ კაცი, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 4,7 მლნ კაცი (მოსახლეობის 50%). სახლიდან ინტერნეტ-წვდომის შესაძლებლობა მოსახლეობის 35,3%-ს გააჩნნია.

- აზერბაიჯანის მთავრობის სტრატეგიულ მიზანს ICT სექტორის შემოსავლების იმ დონეზე ზრდა

წარმოადგენს, რომ მან ნავთობისა და გაზის სექტორის შემოსავლებს გადააჭარბოს. აზერბაიჯანი დაინტერესებულია ამბიციური სლოგანის განხორციელებით მოახდინოს „შავი ოქროს გადაქცევა ადამიანურ ოქროში“. აზერბაიჯანის პრეზიდენტის ილჰამ ალიევის მიერ აზერბაიჯანის ეკონომიკის წამყვან პრიორიტეტად აღიარებული იქნა ICT-ის სექტორი, ცოდნის ეკონომიკა, ნებისმიერ სფეროში ახალი ტექნოლოგიების გამოყენების ზრდა, ინფორმაციული საზოგადოების სწრაფი განვითარება, ICT-ის სექტორის მიმართულებით მრავალი სამუშაო ადგილების შექმნა. შედეგად ICT-ის სექტორის ზრდამ შეადგინა 32,1% (2010)[[65]];

- აზერბაიჯანში ე-მთავრობის ფორმირება 2003 წლიდან ხორციელდება „აზერბაიჯანის რესპუბლიკის განვითარებისათვის ICT-ის განვითარების ნაციონალური სტრატეგიით“. აზერბაიჯანის ე-მთავრობა უზრუნველყოფს სახელმწიფო ინფორმაციული სისტემის ეფექტიანობის, უსაფრთხოების, ინტერაქტიულობის, საზოგადოების ინფორმირებისა და „ერთი ფანჯრის“ პრინციპით მოქმედებას [[66]];
- აზერბაიჯანის ინფორმაციისა და საკომუნიკაციო მომსახურების საერთო შემოსავალი შეადგენს 1,273 ათას მანათს, ICT-ის წარმოებული პროდუქცია 1236,4 მლნ აზერბაიჯანულ მანათს, ხოლო ICT-ში დასაქმებული ადამიანების რაოდენობა – 18,500 ადამიანს (2011) [[67]];
- 2012 წლის გაზაფხულზე, აზერბაიჯანმა ესტონეთში შექმნილი ე-მთავრობის პლატფორმაზე გაუშვა პირველი სისტემა EHDIS. სისტემა მოიცავს 15 სამთავრობო დაწესებულებას და 60 ელექტრონულ მომსახურებას. კომპლექსური პროექტის იმპლემენტაციისათვის 7 მლნ ევრო იქნა გამოყოფილი[[68]];

- აზერბაიჯანის ICT-ის საქონლის/მომსახურების ექსპორტის წილი ქვეყნის მთლიან საექსპორტო სტრუქტურაში 21.3%-ია, ხოლო ICT-ის საქონლის იმპორტის წილი ქვეყნის მთლიან საიმპორტო სტრუქტურაში – 15% (2010);
- აზერბაიჯანი, ტექნოლოგიური ინოვაციის განვითარების მიზნით მაღალტექნოლოგიური პროდუქციის შესყიდვის საფუძველზე 19-ე ადგილს იკავებს (WEF, 2013).

III. ***სომხეთის მოსახლეობა*** 3,2 მლნ კაცი, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა 1,8 მლნ (მოსახლეობის 56,2%) [[26]]. სახლიდან ინტერნეტ-წვდომა მოსახლეობის 13,6 %-ს შეუძლია.

- სომხეთის ეკონომიკაში პრიორიტეტული დარგია ICT-ის სექტორი, რომლის შემოსავლების წლიური მატების ტემპი 31%-ს აჭარბებს. მსოფლიო ბანკის ხელშეწყობით ქვეყანაში ხორციელდება მსხვილი პროექტი „კონკურენტუნარიანობისათვის სომხეთის ელექტრონული საზოგადოებისა და ინოვაციის პროგრამა";
- 2010 წლიდან, სომხეთში ფართოდ დაინერგა და ამოქმედდა სახელმწიფო ორგანოების ე-მართვის სისტემა, როგორც საზოგადოების მიერ მთავრობის კონტროლის, ურთიერთქმედების, დოკუმენტბრუნვის, მომსახურების მიღების, ეფექტიანობისა და გამჭვირვალობის ამაღლების ინსტრუმენტი [[69]];
- სომხეთის მთავრობის სტიმულირებით დინამიურ ზრდას განიცდის სოციალური მედია, რომელიც მძაფრ როლს ასრულებს სომხეთის ინფორმაციულ სივრცეში, ონლაინ აქტივობის ზრდაში, ტრადიციული მედია საშუალებების რეფორმირებაში, სამოქალაქო საზოგადოების აღდგენაში, საზოგადოებრივ-პოლიტიკურ ცხოვრებაში. სოციალური მედია სომ-

ხეთის სოციალური იმპულსი და რელური ცხოვრების სიცოცხლისუნარიანობის ელემენტია;

- დღეს, სომხეთში 10000 ინტერნეტ-მომხმარებელს გააჩნია ბლოგი, მათ შორის პრემიერ მინისტრსა და სხვა ხელმძღვანელ პირებს [70];
- სომხეთის ICT-ის საქონლის/მომსახურების ექსპორტის წილი ქვეყნის მთლიან საექსპორტო სტრუქტურაში 36%-ია, ხოლო ICT-ის საქონლის იმპორტის წილი ქვეყნის მთლიან საიმპორტო სტრუქტურაში – 10,4% (2010)[4];
- სომხეთის კავშირგაბმულობის სექტორის შემოსავლები შეადგენს 14344,6 მლნ სომხურ დრამს [71];
- სომხეთი, ტექნოლოგიური ინოვაციის განვითარების მიზნით მაღალტექნოლოგიური პროდუქციის შესყიდვით 108-ე ადგილს იკავებს(WEF, 2013).

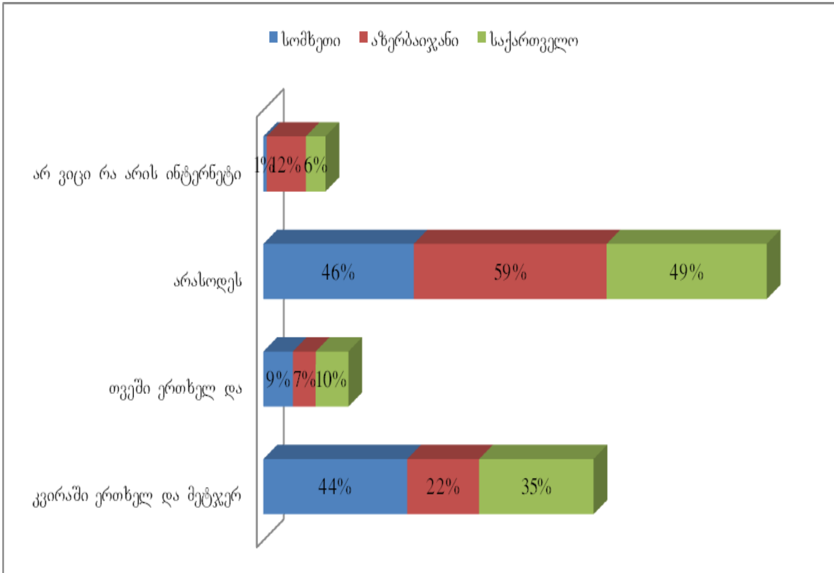
The Caucasus Research Resource Centers-ის კვლევის ანგარიშით (2012 Caucasus Barometer), სამხრეთ კავკასიის ქვეყნებში ინტერნეტის აქტიური მოხმარებით ლიდერობს სომხეთი, მეორე ადგილზეა საქართველოს აქტიური ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტი, მათ ჩამორჩებათ აზერბაიჯანი. აღსანიშნავია, რომ სამხრეთ კავკასიის ქვეყნებიდან, აზერბაიჯანის მოსახლეობის 12%-მა არც კი იცის ინტერნეტის შესახებ, სომხეთში მსგავსი არაინფორმირებული სეგმენტის წილი 6%-ს შეადგენს, ხოლო საქართველოში 1%-ს (იხ. ჰისტოგრამა 2.1) [72].

თვალსაჩინოა, რომ სამხრეთ კავკასიის რეგიონის ქვეყნები იმ ქვეყნების სიაშია, რომელი ქვეყნებიც სამთავრობო web-საიტით, Facebook-ითა და Twitter-ით ახორციელებს ოფიციალური ინფორმაციის გაცემას.

სოციალური ქსელების მოხმარების თვალსაზრისით, კავკასიის ქვეყნებში ინფორმირების, კონტენტის გენერირების, ინფორმაციის გაცვლის, კომუნიკაციის, საზოგადოებრივი აზრის ფორმირების, სოციალური აქტივობისა და სხვა მიზნებისათვის,

ჰისტოგრამა 2.1

სამხრეთ კავკასიის ქვეყნებში
ინტერნეტის მოხმარების სიხშირე



განსაკუთრებით პოპულარულია Facebook, რომლის მომხმარებელთა რაოდენობა რუსეთში 42,7 მლნ, აზერბაიჯანში 963,1 ათასი, საქართველოში – 911,9 ათასი, ხოლო სომხეთში 362,0 ათასი ხელმომწერია.

ქართული სოციალური მედია ე-მთავრობის თანამედროვე სახეა, რომლის პლატფორმაც ლოკალიზებულია ე-მთავრობის ინტეგრირებამდე. საქართველოს სამთავრობო დაწესებულებებიც მოქალაქეების მიზიდვისა და მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების სახით აქტიურად იყენებს სოციალური ქსელის საიტებსა და პლატფორმებს [73].

კავკასიის რეგიონის კვლევით, თითოეული ქვეყნის ე-მთავრობა ფოკუსირებულია ისეთ წამყვან სფეროებზე, როგორიცაა: შინამეურნეობების მიერ ონლაინ თანამონაწილეობა, ბიზნეს ორგანიზაციების მიერ ინტერნეტის გამოყენება, ონლა-

ინ საქმიანობა, ტელეკომუნიკაციის გარემოსა და ინფრასტრუქტურის მართვა, ფართოზოლოვანი კავშირის სიჩქარე და მისაწვდომობა, ფართო ინტერნეტ-განათლება, ონლაინ სამედიცინო მომსახურება, დისტანციური მუშაობა, ე-მთავრობის მომსახურება, რაიონების მეტი ჩართულობა. მართალია, კავკასიის რეგიონის ქვეყნებში ცალკეული კომპონენტი ჩანასახოვან მდგომარეობაშია, თუმცა ქვეყნებს პოლიტიკური ნება (მეტ-ნაკლები ხარისხით) გააჩნია, რომ აღნიშნული სფეროები გამოყენებული იქნეს ქვეყნის კონკურენტუნარიანობის, პროდუქტიულობის, ეკონომიკური და სოციალური უზრუნველყოფის ზრდისათვის.

2.6.3. კავკასიის ქვეყნების ელექტრონული მთავრობის გამოწვევები და განვითარების პერსპექტივები

კავკასიის ქვეყნები, თანმდევი პრობლემებით - „სამართლებრივი კონფლიქტები“, ეთნიკურ-ტერიტორიული ომები, მოსახლეობის იძულებით გადაადგილება, „ინფორმაციული ომები“, კიბერსაფრთხეები, ძალაუფლების არათანაბარი გადანაწილება, - შეფასებულია (გაეროს მიერ), როგორც პოსტკონფლიქტური რეგიონის სახელწოდებით.

მაგალითად, გაერთიანებული ერების ანგარიშის United Nations „E-Government Survey 2012“ შეფასებით, კავკასიის ქვეყნების ანალიზის საფუძველზე აღნიშნულია, რომ:

- პოსტკონფლიქტური ქვეყნების სიაში (პოსტკონფლიქტური სიტუაცია ასოცირებულია სუსტ და მყიფე სახელმწიფოსთან, სადაც ლეგიტიმურობა და მართვა არაეფექტიანია და მომსახურება სუსტია) საქართველო მე-2 ადგილზეა და უსწრებს ისეთ ქვეყნებს, როგორიცაა: ბოსნია-ჰერცოგოვინა, აზერბაიჯანი, ინდონეზია, ტაჯიკეთი, ავღანეთი და სხვა;
- დასავლეთ აზიის რეგიონში საქართველო ე-მთავ-

როზის განვითარებით იმყოფება მე-9 ადგილზე, სომხეთი 12-ე ადგილზე, ხოლო აზერბაიჯანი 13-ე ადგილზე;

- ელექტრონული ჩართულობის ინდექსით ლიდერობს საქართველო (24-ე ადგილი),მას მოსდევს აზერბაიჯანი (27-ე ადგილი) და სომხეთი (32-ე ადგილი);
- ონლაინ მომსახურების განვითარების ინდექსით ონლაინ მომსახურების ინდექსისა და კომპონენტების განვითარებით, ლიდერობს საქართველო (43-ე ადგილი), შემდეგ მოდის აზერბაიჯანი (104-ე ადგილი), მათ ჩამორჩებათ სომხეთი (119-ე ადგილი). აღსანიშნავია, რომ საქართველო ონლაინ მომსახურების განვითარების ინდექსით უსწრებს ლატვიას, საბერძნეთს, იტალიას, ისლანდიას, რუმინეთს, ბულგარეთს, თურქეთს, უკრაინას და სხვა ქვეყნებს;
- ადამიანური კაპიტალის ინდექსისა და მისი კომპონენტებით (ცოდნიერება) სომხეთი იმყოფება 55-ე ადგილზე, შემდეგ მოდის საქართველო (65-ე ადგილი), ბოლოს აზერბაიჯანი (73-ე ადგილი);
- მსოფლიოში, ე-მთავრობის განვითარებით, საქართველო იმყოფება 72-ე ადგილზე, სომხეთი – 94-ე ადგილზე, ხოლო აზერბაიჯანი 96-ე ადგილზე;
- ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის ინდექსისა და მისი კომპონენტებით ლიდერობს სომხეთი (83-ე ადგილი), მას ჩამორჩება აზერბაიჯანი (88-ე ადგილი) და საქართველო 104-ე ადგილი);
- კავკასიის ქვეყნები იმ ქვეყნების სიაშია, რომლებიც სამთავრობო web-სატის მეშვეობით, ოფიციალური ინფორმაციით უზრუნველყოფს Facebook-ისა და Twitter-ის მიმდევრებს.

უკანასკნელ წლებში ინტერნეტ-უსაფრთხოება, ფიზიკური ინსფრასტრუქტურის საფრთხეები, კიბერთავდასხმები გახდა ტურბულენტური კავკასიის მთავრობების ძირითადი გამოწ-

ვევა. ინტერნეტ-ინფრასტრუქტურის სიმყიფე დაადასტურა 75 წლის ქართველი ქალის მიერ სომხეთის ინტერნეტ-სივრცის (90%) გათიშვამ, სპილენძის მავთულის თხრისას ოპტიკურ-ბოჭკოვანის კაბელის გადაჭრით. დასავლეთ ევროპის მონიტორინგის უწყების გაფრთხილებით, საქართველოს ხელისუფლების მიერ ქსელი 5 საათში აღდგა [74].

კავკასიის ინტერნეტ-სივრცის დიდ ნაწილს ფარავს შავი ზღვით შემოსული ოპტიკურ ბოჭკოვანი კაბელი, რომელიც არასათანადო დონეზეა დაცული. ყველაზე დიდი რისკის ქვეშაა სომხეთი, რადგან მისი საზღვარი თურქეთთან და აზერბაიჯანთან დაკეტილია, ხოლო ირანი აწვდის ინტერნეტ-ტრაფიკის 10%-ს, იგი ძირითადად დამოკიდებულია საქართველოზე (2015 წლიდან ინტერნეტ-ტრაფიკი გაეზრდება ირანი-სომხეთის სარკინიგზო მაგისტრალით გაყვანილი ოპტიკურ-ბოჭკოვანის კაბელის საფუძველზე).

კავკასიაში, კონფლიქტის შემთხვევაში „კიბერსივრცე იქცევა ძირითად ბრძოლის ველად“. სამხრეთ კავკასიის გაყინულ კონფლიქტებს ნელ კოცონს უნთებენ თურქი, სომეხი, რუსი და აზერბაიჯანელი ჰაკერების კიბერთავდასხმები.

კავკასიის ქვეყნებში არსებული სამხედრო, პოლიტიკური, რელიგიური ცენზურა ნეგატიურად მოქმედებს ქვეყნის საშინაო და საგარეო მდგომარეობაზე, დიდ ზიანს აყენებს თითოეული ქვეყნის ეკონომიკურ და სოციალურ გარემოს. საფრთხე ვრცელდება როგორც კავკასიის რეგიონზე, ისე კავკასიისა და ცენტრალური აზიის ინტერნეტ-სივრცეზე.

კავკასიის ქვეყნებში ლიბერალურ-დემოკრატიული ღირებულებების ხელშეწყობის, სატელეკომუნიკაციო სივრცეში განვითარებული ტენდენციების, არსებული სისტემა წარმომქმნელი ინფრასტრუქტურის, სახელმწიფო და სამოქალაქო საზოგადოების ცოდნიერების, ინფორმაციული კულტურისა და ჩვევების განვითარების ვექტორის გამო მიზანშეწონილია შეიქმნას სამხრეთ კავკასიის ე-მთავრობის სისტემა, ელექტრონული მომსახურების პროცესების დანერგვისა და იმპლემენტაციის ხელშემწყობი გარემო.

ალსანიშნავია, რომ კავკასიის ელექტრონულ მთავრობაზე საუბარი გულისხმობს მხოლოდ ელექტრონული მთავრობის იმ პროცესებს, რომელიც ფუნდამენტურ გავლენას იქონიებს სახელმწიფო ორგანოების ეფექტიანი საქმიანობის, რეგიონის კერძო და სამოქალაქო საზოგადოების კოლაბორაციის, რეგიონის რაციონალური ელექტრონული პოლიტიკის წარმოების, უწყებათშორისი და მთავრობათშორისი კომუნიკაციის, რეგიონული ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირების პროცესებზე. ასევე, სხვა ქვეყნებთან პარტნიორობასა და ვაჭრობაზე.

ელექტრონული მთავრობის მეშვეობით შესაძლებელია კავკასიის ურთიერთობების ტრანსფორმაცია; რეგიონის მართვისა და ერთიანი ინფორმაციული სისტემის შექმნა; რეგიონის ინფორმაციულ სივრცეში ელექტრონული ადმინისტრაციის ეფექტიანი საქმიანობისა და ურთიერთქმედების ორგანიზება; ციფრული პროცესების ორგანიზება; საზოგადოებრივი, პოლიტიკური და სამომხმარებლო ფასეულობების ამაღლება. იგი იქცევა კავკასიის სოციუმის კრიზისის დაძლევის პლატფორმად და დემოკრატიული კავკასიის ფორმირების ინდიკატორად.

კავკასიის ინტეგრირებისათვის, რეგიონული ინფორმაციული სივრცის ფორმირება, ხელს შეუწყობს დემოკრატიული საზოგადოების შექმნას, რომელიც თავისთავად გამოიწვევს კონფლიქტებს ანულირებას და ხელს შეუწყობს მშვიდობას. ასევე, იგი გახდება რეგიონის განვითარების ერთ-ერთი საკვანძო ფაქტორი და ისეთი ინიციატივების ფლაგმანი, როგორიცაა: პროდუქტისა და მომსახურების ერთიანი ციფრული ბაზრის შექმნა, სამუშაო ადგილების შექმნა, სამუშაო ძალის ელექტრონული ჩვევების ამაღლება, ცოდნიერი საზოგადოების ფორმირება. თავის მხრივ, რეგიონის ინფორმაციული პლატფორმა სახელმწიფოების კიბერთანაფარდობის უზრუნველყოფას გამოიწვევს [[75]].

ელექტრონული მთავრობის პროგრამის ფარგლებში შექმნილი რეგიონების ერთიანი ინფორმაციული სისტემა იქნება რეგიონული ბიუროკრატიული პროცედურების გამარტივების, ადმინისტრაციული ბარიერების მოხსნის, კულტურული და ფსიქოლოგიური ბარიერების შემცირებისა და ერთიან სივრცე-

ში ინტეგრირების პლატფორმა .

კავკასიაში უნდა გატარდეს კიბერვექტორული პოლიტიკა, რაც ელექტრონული დემოკრატიის წესებით იქნება მიმართული კონფლიქტების ტრანსფორმაციასა და წლების განმავლობაში შექმნილი სტერეოტიპების დეფორმირებაზე.

ცალკეული ქვეყნის ელექტრონული მთავრობის ბიუროკრატიულმა პოსტულატებმა ხელი უნდა შეუწყოს კავკასიის პოლიტიკას, ქვეყნებს შორის ეფექტიან ურთიერთკავშირს, მხარეებს შორის კონფლიქტის მართვასა და პრობლემების გადაჭრას. აღნიშნული კი განსაზღვრავს რეგიონის განვითარების ვექტორებსა და ციფრული სფეროს საინვესტიციო მიმზიდველობას.

ამოწურვადი რესურსების, გლობალიზაციის ბენეფიციართა დომინანტობის, უთანასწორობის გაღრმავების, ეკონომიკური და პოლიტიკური კრიზისის პირობებში, რეგიონისათვის სასიცოცხლო მნიშვნელობის რესურსს წარმოადგენს ICT და რეგიონის ელექტრონული მთავრობის ტექნოლოგიები. შესაბამისად, პოლიტიკურად სტრატიფიკაციულ რეგიონში, აზერბაიჯანისა და რუსეთის განვითარების ბუნებრივი რესურსებისა და სომხეთის ძლიერი დიასპორის პირობებში, საქართველოს ICT-ს ინდუსტრიასა და ელექტრონული მთავრობის სფეროში ლიდერი პოზიცია სჭირდება.

World Economic Forum-ის შეფასებით საქართველოს, სომხეთის, აზერბაიჯანის (ასევე ტაჯიკეთი, ყირგიზეთი) პოზიციები, შესაბამისობა და რეგიონული რეიტინგები, ICT-ის ინფრასტრუქტურის განვითარების არასაკმარისი დონე, ინტერნეტწვდომის მაღალი ფასები, მთავრობის მიერ ICT-ის პოტენციალის მწირი გამოყენება, კავკასიის ქვეყნებისათვის ამცირებს სოციალურ სარგებელსა და ზემოქმედებას [5].

კავკასიის ციფრული ეკონომიკა, რეგიონის განვითარების ერთ-ერთი საკვანძო ფაქტორია. კავკასიის ციფრული ეკონომიკა შეიძლება ისეთი ინიციატივების ფლაგმანი გახდეს, როგორიცაა: პროდუქტისა და მომსახურების ერთიანი ციფრული ბაზრის ჩამოყალიბება, სამუშაო ადგილების შექმნა, სამუშაო ძალის ელექტრონული ჩვევების ამაღლება, რეგიონული ინ-

ფორმაციული საზოგადოების ფორმირება, სოციალური, პოლიტიკური და ეკონომიკური პრობლემების გადაჭრისათვის ICT-ის გამოყენება.

მიიჩნევა, რომ ეკონომიკის კონკურენტუნარიანობის საკვანძო ფაქტორია მოწინავე და ციფრულ ტექნოლოგიებში ლიდერობა, ე-მთავრობის განვითარება, ინტერნეტ-ბიზნესის ჯანსაღი გარემოს ფორმირება, ინტერნეტ-კომპანიებისა და ინტერნეტ-მომხმარებლების ზრდა. ამიტომ, მოცემულ სტრატეგიულ მიმართულებებზე ორიენტირება უზრუნველყოფს კავკასიის ციფრულ ეკონომიკას, ხოლო ტექნოლოგიების ათვისებითა და ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირება უზრუნველყოფს კავკასიის რეგიონის ერთმანეთთან დაახლოებას.

აღსანიშნავია, რომ ქვეყნის კონკურენტუნარიანობის ამაღლებისთვის ICT-ს გამოყენებისა და ე-მთავრობის განვითარების მოქმედების განსაზღვრული გეგმა აქვს აზერბაიჯანს, ხოლო სომხეთის, საქართველოს და რუსეთის მოქმედების გეგმა ჯერ კიდევ ჩამოუყალიბებელი და ფორმირებაშია. შესაბამისად, ქვეყნები, დროულად საჭიროებს მკაფიოდ განსაზღვრულ სტრატეგიასა და ინსტიტუციური მექანიზმების ფორმირებას.

კავკასიის რეგიონის ქვეყნებში არსებული ინტერნეტ-ცენზურა (მეტ-ნაკლები ხარისხით ყველა ქვეყანაშია) საკმაო ზიანს აყენებს, როგორც ქვეყანას, ისე რეგიონს; ნეგატიურად მოქმედებს აღნიშნული ქვეყნების საშინაო და საგარეო მდგომარეობაზე; გავლენას ახდენს რეგიონის ერთიანი ინფორმაციული საზოგადოებისა და ინტერნეტ-ბაზრის ფორმირებაზე. რეგიონში არსებული ცენზურა საჭიროებს საზოგადოებრივი მონიტორინგის მექანიზმებს, სამართლებრივი შეზღუდვის წესებისა და რეგულირების დასაშვები ფორმების შემუშავებას, რაც შესაბამისობაში უნდა იყოს, როგორც ეროვნულ კანონებთან ისე საერთაშორისო სამართლის ნორმებთან.

კავკასიის კიბერსივრცეში უნდა აღმოიფხვრას ელექტრონული ბიზნესისა და ელექტრონული სამთავრობო პროცესების ორგანიზაციული და სამართლებრივი საფუძვლების დისპროპორცია.

კავკასიის ქვეყნებში ხელი უნდა შეეწყოს ე-მთავრობის მართვის სამართლებრივ საფუძვლებს, ე-მთავრობის იმპლე-მენტაციას, ICT-ის სექტორის განვითარებას, მოქალაქეზე ორი-ენტირებულ ელექტრონულ ადმინისტრირებას, სახელმწიფო და კერძო ორგანიზაციების მიერ მობილური პლატფორმით ონლა-ინ მომსახურების განხორციელებას.

ელექტრონული კავკასია დანახული უნდა იყოს ეკონომი-კური, პოლიტიკური, ტექნოლოგიური და სოციალური სისტე-მის თვალთახედვით.

ე-მთავრობის მეშვეობით შესაძლებელი უნდა გახდეს ურ-თიერთობის ტრანსფორმაცია; რეგიონის ერთიან სივრცეში ინ-ფორმაციული საზოგადოების ინტეგრირების ინფორმაციული სისტემის შექმნა; რეგიონის ერთიან ინფორმაციულ სივრცეში ელექტრონული ადმინისტრაციის ეფექტიანი საქმიანობისა და ურთიერთქმედების ორგანიზება; ციფრული პროცესების ფართო გავრცელება; საზოგადოებრივი, პოლიტიკური და სა-მომხმარებლო ფასეულობების ამაღლება.

ე-მთავრობის ბიუროკრატიულმა პოსტულატებმა ხელი უნდა შეუწყოს კავკასიის პოლიტიკას, ქვეყნებს შორის ეფექტი-ან ურთიერთკავშირს, მხარეებს შორის კონფლიქტის მართვასა და დარეგულირებას.

აუცილებელია შეიქმნას, რეგიონული სტრუქტურებისა და მოქალაქეებს შორის ელექტრონული ურთიერთქმედების, კავკასიის მთავრობების დაახლოების, რეგიონის ბიუროკრატი-ული პროცედურების იმპლემენტაციის, ადმინისტრაციული ბა-რიერების მოხსნის, კულტურული და ფსიქოლოგიური ბარიე-რების შემცირების, „რეგიონული" ინფორმაციული საზოგადო-ების შექმნისა და მათი ერთიან სივრცეში ინტეგრირების ინ-ფორმაციული სისტემა. მან უნდა განსაზღვროს რეგიონის გან-ვითარების ვექტორები და ICT-ის სფეროს საინვესტიციო მიმ-ზიდველობა.

მკაფიოდ უნდა განისაზღვროს სახელმწიფო ხელისუფლე-ბის ორგანოების ანგარიშვალდებულება, ინფორმაციულობა, გამჭვირვალობა, ინტერაქტიულობა, კონსულტაციების იური-

დიული ძალა.

უნდა დაიხვეწოს ელექტრონული კომერციის წარმოების მექანიზმები, უნიფიცირებული უნდა იქნეს ინფორმაციული კანონმდებლობის ტერმინოლოგიური ბაზა.

ნებისმიერი რესურსი ამოწურვადია, მხოლოდ ICT-ია თვითრეგენერაციის უნარისა და კუმულატიური სარგებლიანობის მქონე, რაც ელექტრონული კავკასიისათვის შეიძლება იქცეს სასიცოცხლო მნიშვნელობის რესურსად.

2.7. ელექტრონული მთავრობა და ტურისტული ინდუსტრია

სამშობლოს საერთაშორისო რეპუტაციაზე ზრუნავს, როგორც მოქალაქე, ისე კორპორაციული და სახელმწიფო სექტორი, რისთვისაც სოლიდურ რესურსებს (ფულადი, დროითი) იხარჯება. ამ მიზნით, ცალკეული სახელმწიფო, რესურსების ინვესტირებას ახდენს ოლიმპიადის მასპინძლობაში, რეგიონულ თუ მსოფლიო სპორტული ღონისძიებების მოწყობაში. ცალკეული სახელმწიფო იყენებს ძვირადღირებულ და ინოვაციურ მარკეტინგულ ინსტრუმენტებს იმისათვის, რომ მოიზიდოს მეტი ტურისტი, ინვესტორი და სხვა კატეგორიის ვიზიტორი. თუმცა, თანამედროვე პირობებში აქტუალური გახდა რეპუტაციის ამაღლება ე-მთავრობის სისტემის წარმატებული იმპლემენტაციით, რომელიც ქვეყნის რეპუტაციიასა და ავტორიტეტის განამტკიცება/გააუმჯობესების პოტენციალისაა[76].

თანამედროვე პირობებში, ცალკეულმა ქვეყანამ, დროის მოკლე პერიოდში მნიშვნელოვანი რეპუტაცია მოიპოვა ელექტრონული მთავრობის რეფორმის წარმატებული გატარებით. წარმატებული ძალისხმევით, მათ შეძლეს საერთაშორისო ასპარეზზე კონკურენტუნარიანობის მიღწევა, ეკონომიკის მოდერნიზაცია, ქვეყნის იმიჯის ზრდა და საერთაშორისო ნდობის ამაღლება. მსგავს ქვეყნებს მიეკუთვნება ესტონეთი, მოლდოვა. ესტონეთი მნიშვნელოვან როლს ასრულებს საერთაშორისო მთავრობათშორისი ვირტუალური გარემოს შექმნაში. ამ თვალ-

საზრისით შეიძლება აღვნიშნოთ ესტონეთი. დღეს უმრავლესი ქვეყნის მთავრობა ცდილობს ესტონეთის მოდელის ელემენტების გათვალისწინებას. თვალსაჩინოა, აღინიშნოს ესტონეთისა და ფინეთის მემორანდუმი, ციფრული ფორმატის თანამშრომლობა (2013 წლის 11 დეკემბერი), რაც მსოფლიოში, პირველ ციფრულ ხელმოწერილ საერთაშორისო შეთანხმებას წარმოადგენს [[76]].

ელექტრონული მთავრობის დინამიური გარემო შეიძლება განხილულ იქნეს ციფრული პროცესების, გლობალიზაციის, პლანეტის მოსახლეობისა (მოსახლეობის რაოდენობა 1900 წელს იყო 1,65 მლრდ, ხოლო 2013 წელს – 7,17 მლრდ) და განვითარების ექსპონენციალური ზრდის ფონზე. გლობალურ სპექტრში შეიძლება აღვნიშნოთ მოსახლეობის ციფრული უთანასწორობის ზრდა, მოძველებული ან/და არასაკმარისი ინფრასტრუქტურა, არათანაბარი განვითარება, ეკოსისტემის რღვევა, ეკოლოგიური დეგრადაცია, რეგიონული კონფლიქტები, სპეციფიური ადგილობრივი პრობლემები, პოლიტიკური მღელვარება, გლობალური ფინანსურ-ეკონომიკური კრიზისი, რესურსების არარაციონალური მართვა. მსგავს გარემოში, ელექტრონული მთავრობა (ე-მთავრობა) წარმოადგენს „კრიზისის მართვის ინსტრუმენტს“, რომლის მეშვეობით, მთავრობა, როგორც სახელმწიფო ინსტიტუტი თავის ფუნქციებს ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების საშუალებებით ასრულებს [[77]].

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების პლატფორმა სამამულო და საერთაშორისო ტურიზმის განვითარების, ბიზნესთან/მოქალაქეებთან ურთიერთქმედების, პროდუქტის/მომსახურების სტიმულირების უმნიშვნელოვანეს მარკეტინგულ ინსტრუმენტს წარმოადგენს. მისი ტექნოლოგიები ხელს უწყობს კულტურის სფეროში თანამშრომლობის გაღრმავებას, ტურისტული პოტენციალის წარმოჩენას, ონლაინ ტურიზმის განვითარებას. იგი წარმოდგენილია ბიზნესისა და საზოგადოების კეთილდღეობის ზრდის ფართო შესაძლებლობებით.

ე-მთავრობის არქიტექტურა შეიძლება განხილულ იქნეს,

როგორც ნოვატორული აზროვნების, მომსახურების პროცესების, ცოდნისა და დარგობრივი იდეების სტიმულირების სივრცეს. მისი გარემო სტიმულირებს ტურისტულ პროექტებსა და ონლაინ ტურისტულ აქტივობებს.

კვლევები ადასტურებს, რომ მაღალია ე-მთავრობის ფასეულობა და როლი ტურიზმის ინდუსტრიაში. ასევე, შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ ე-მთავრობის პროცესები მიზეზ-შედეგობრივ კავშირშია ტურიზმის მართვის ლანდშაფტის ცვლილებებთან და მდგრად განვითარებასთან.

ელექტრონული მთავრობა ბიზნესორიენტირებული სტრატეგიაა. მისი მომსახურების მიწოდების ოპტიმიზაციითა და ხელმისაწვდომობით მიიღწევა ღირებულების შემცირება და შემოსავლების ზრდა [78]. ბიზნესის კონტექსტში ე-მთავრობას განსაზღვრავენ, როგორც მთავრობისთვის ელექტრონული კომერციის ტექნოლოგიების გამოყენებას, ხოლო მოქალაქეებისა და ბიზნესისათვის – სახელმწიფო მომსახურების გამოყენებას. მისი გარემო ქმნის მდგრადი განვითარების პირობებს[79].

ელექტრონული მთავრობის პროცესების ფართო გავრცელებით მიიღწევა მოსახლეობის ყველა ფენისთვის მომსახურების სახეების მისაწვდომობა (გეოგრაფიული ადგილმდეობარეობისა და შემოსავლების მიუხედავად). მისი პროცესები სტიმულირებს დემოკრატიული მმართველობის ფორმირებას, კანონის უზენაესობის დამკვიდრებას, უსაფრთხო და სტაბილური გარემოს შექმნას. მისი სისტემა, თავის მხრივ მომსახურების დარგებისათვის ქმნის განვითარების პირობებს. ერთ-ერთ მსგავს დარგს წარმოადგენს ტურიზმი.

ელექტრონული მთავრობას სისტემას მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვს ეკონომიკაში ტურიზმის წილის ზრდის, მდგრადი განვითარების ხელშემწყობის, ეფექტიანი დაგეგმვის, ტურიზმის სოციალურ-ეკონომიკური სარგებლის ამაღლების პროცესში.

ელექტრონული მთავრობის სისტემის ფართო დანერგვითა და განვითარებით მაღლდება კორპორაციული სოციალური

პასუხისმგებლობა, ეფექტურად წარმოჩინდება ტურისტული პოტენციალი. ელექტრონული მთავრობა პოზიტიურ გავლენას ახდენს ტურისტულ ფასეულობებზე, ამაღლებს მდგრადი გარემოს მართვას, ხელს უწყობს მდგრადი ტურიზმის განვითარებას, განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს არქიტექტურული მემკვიდრეობის დაცვა-შენახვას, გენდერულ თანასწორობას, მისაწვდომს ხდის ტურისტულ პროდუქტებს, უზრუნველყოფს ფასისა და ტურისტული პროდუქტების შესაბამისობის ბალანსს, ხელს უწყობს ტურისტულ ბიზნესში ინვესტირების ზრდას. ასევე, სამთავრობო დანახარჯებს, რომლის გარეშეც ტურიზმი ვერ განვითარდება.

თანამედროვე გარემოში, ტურისტული სისტემის ფუნქციონირება რეალიზებულია მართვის ისეთი მიდგომებით, რომლის კონტექსტი სოციალური, კულტურული, გარემოსდაცვის, ეკონომიკის, ელექტრონული სახელმწიფო პოლიტიკისა და ტექნოლოგიის სფეროს განვითარებას ეფუძნება[80].

ტურიზმის ინდუსტრია შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც დასაქმების, უცხოური ვალუტის, ბიუჯეტის შევსების წყარო, ისე საერთაშორისო ურთიერთობის, სოციალური ინტეგრაციის, გლობალური ინტეგრაციის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი სფერო[81].

მსოფლიოში, ტურიზმი იკავებს მე-5 ადგილს ნავთობის, ქიმიური პროდუქტების, საკვებისა და ავტომობილის საექსპორტო სტრუქტურაში, ხოლო ზოგიერთ განვითარებად ქვეყნებში – პირველ ადგილს. მზარდია მსოფლიო ტურიზმის შემოსავლებიც. 2013 წელს საერთაშორისო ტურიზმის საექსპორტო შემოსავლებმა შეადგინა 1,4 ტრლნ დოლარი, ტურცენტრების შემოსავლებმა – 1159 მლრდ დოლარი (წინა წელთან შედარებით გაიზარდა 5%-ით). მსოფლიოში, ტურიზმის შემოსავლების სწრაფი მატების ტემპით გამოირჩევა აზია-წყნარი ოკეანის რეგიონი (შემოსავლების წილი არის 31%), თუმცა ევროპის წილად მოდის საერთაშორისო ტურიზმის შემოსავლების ყველაზე მეტი წილი (42%), სოლიდური მოცულობითაა წარმოდგენილი ამე-

რიკის რეგიონის შემოსავლები (20%), ხოლო უმნიშვნელოა ახლო აღმოსავლეთისა (4%) და აფრიკის რეგიონის ტურიზმის შემოსავლები (3%)[[82]].

მსოფლიო ეკონომიკური ფორუმის (WEF) ანგარიშით „მოგზაურობისა და ტურიზმის კონკურენტუნარიანობის ინდექსით" მსოფლიოში ლიდერობს შვეიცარია, მეორე და მესამე ადგილებს ინაწილებს გერმანია და ავსტრია, ხუთეულში შედის ესპანეთი და დიდი ბრიტანეთი, შემდეგ მოდის ამერიკის შეერთებული შტატები, საფრანგეთი, კანადა, შვედეთი და ათეულს აბოლოებს სინგაპური (2013). აღნიშნულ რეიტინგში საქართველო იმყოფება 66-ე ადგილზე და უსწრებს რუმინეთს (68-ე ადგილი), უკრაინას (76-ე ადგილი), აზრებაიჯანს (78-ე ადგილი), სომხეთს (79-ე ადგილი), მოლდოვას (102-ე ადგილი) [[83]].

WEF-ის კვლევის ანგარიშით, ტურიზმისა და მოგზაურობის დარგის განვითარების საკვანძო მაჩვენებლების შეფასებით წარმოჩენილია ლიდერი ქვეყნები: ***ტურიზმის ინფრასტრუქტურა*** (ლიდერობს ავსტრია, საბერძნეთი და იტალია), ***ეკოლოგიური მდგრადობა*** (ლიდერობს შვედეთი, შვეიცარია და ფინეთი), ***უსაფრთხოება და დაცვა*** (ლიდერობს ფინეთი, შვედეთი, შვეიცარია), ***ჯანდაცვა და ჰიგიენა*** (ლიდერობს ავსტრია, გერმანია და ყაზახეთი), ***ტურიზმისა და მოგზაურობის პრიორიტეტულობა*** (სეიშელის კუნძულები, კიპრი, მავრიკი), ***ავია ტრანსპორტის ინფრასტრუქტურა*** (კანადა, აშშ და არაბთა გაერთიანებული საამიროები), ***სახმელეთო ტრანსპორტის ინფრასტრუქტურა*** (ჰონკონგი, სინგაპური და შვეიცარია), ***ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა*** (სამხრეთ კორეა, შვედეთი და ჰონკონგი), ***ფასწარმოქმნის პოლიტიკა*** (ირანი, ბრუნეი და გამბია), ***ადამიანური რესურსი*** (ისლანდია, სინგაპური და შვეიცარია), ***ტურიზმისა და მოგზაურობის მიმზიდველობა*** (ბარბადოსი, ჰონკონგი და ლიბანი), ***ბუნებრივი რესურსები*** (ავსტრალია, ბრაზილია და აშშ), ***კულტურული რესურსები*** (ესპანეთი, შვედეთი

და დიდი ბრიტანეთი), ***პოლიტიკური წესები და რეგულაციები*** (ლიდერობს სინგაპური, ჰონკონგი და ახალი ზელანდია).

გლობალური ფორუმის World Travel & Tourism Council-ის ეკონომიკური ანალიზის ანგარიში აჩვენებს, რომ 2013 წელს[84]:

- მსოფლიო ეკონომიკაში, მოგზაურობისა და ტურიზმის წილი გაიზარდა 9,5%-მდე (7 ტრლნ დოლარამდე), რაც აჭარბებს ეკონომიკის მატების ტემპებს. 2014 წლის საშუალო წლიური მატების ტემპი წარმოადგენს 4,3%-s (2013 წელს შეადგენდა 3%-ს). მისი კონტრიბუცია ბოლო ოთხ წელიწადში უწყვეტად იზრდება;
- მოგზაურობისა და ტურიზმის ინდუსტრია მოიცავს 266 მლნ სამუშაო ადგილს. ბოლო ერთ წელიწადში ტურისტული საქმიანობის შედეგად შეიქმნა 4,7 მლნ სამუშაო ადგილი (2014 წელს მოსალოდნელია 6,5 მლნ სამუშაო ადგილის შექმნა);
- პროგნოზით, 2014 წელს მოგზაურობისა და ტურიზმის სფეროში ინვესტიციები გაიზრდება 5,6%-ით. G20-ის ქვეყნებიდან ზრდის მაღალი ტემპი აქვს ჩინეთს;
- ტურიზმის ინდუსტრიაში აღსანიშნავია საკრუიზო ინდუსტრიის ეკონომიკური შედეგები. კერძოდ: 2013 წელს ამერიკის შეერთებული შტატების საკრუიზო ტურიზმის ინდუსტრიის ბრუნვამ შეადგინა 42,3 მლრდ დოლარი, ავსტრალიის წილად მოდის 2,9 მლრდ, ხოლო ევროპის საკრუიზო ტურიზმის ინდუსტრიის წილად მოდის 51,1 მლრდ დოლარი [85] (2011 წელს ევროპის საკრუიზო ინდუსტრიის საერთო მოცულობა 36,7 მლრდ ევრო იყო [86], ხოლო სამუშაო ადგილების რაოდენობა 326,9 ათასი) [87,88];
- Cruise Lines International Association (CLIA) ანგარიშით, მიმდინარე წელს, საკრუიზო ტურიზმის მომხმარებელ მგზავრთა რაოდენობა მიაღწევს 21,7 მლნ (2013 წელს იყო 21,3 მლნ). აღსანიშნავია, რომ საერთაშორისო ბაზარზე დომინირებადი პოზიციით წარმოდგენილია

ამერიკის შეერთებული შტატები (51,7%), მეორე და მესამე ადგილებს ინაწილებს დიდი ბრიტანეთი (8,1%) და გერმანია (7,7%), ხუთეულში შედის იტალია (4%) და ავსტრალია (3,6%). მე-6 ადგილზეა კანადა (3,4%), მას მოსდევს ბრაზილია (3,4%) და ესპანეთი (2,8%). ათეულს აბოლოებს საფრანგეთი (2,4%) და სკანდინავია (1,6%) [89].

ტურიზმის სფეროსადმი მზარდ ინტერესს იწვევს მისი ეკონომიკური და სწრაფად განვითარების სტატუსი. მნიშვნელოვანია ტურიზმის ეკონომიკური, სოციალური და ეკოლოგიური ასპექტების ზეგავლენა სხვადასხვა საზოგადოებებსა და მიმართულებებზე. ტურიზმის პოტენციალი განიხილება, როგორც განვითარების ინსტრუმენტი, სიღარიბის წინააღმდეგ ბრძოლის საშუალება, მდგრადი განვითარების პროცესის ხელშემწყობი მიმართულება [3].

ტურიზმის სფეროსათვის განსაკუთრებით აქტუალურია მდგრადი განვითარების პრინციპით მიდგომა, რადგან აღნიშნული სექტორი ძირითადად დამოკიდებულია ტურიზმის ღირშესანიშნაობებსა და საქმიანობის სახეებზე, რომელიც დაკავშირებულია ბუნებრივ რესურსებსა და ისტორიულ-კულტურულ ტრადიციებზე.

ტურიზმი უმნიშვნელოვანეს ეკონომიკურ საქმიანობას წარმოადგენს საზღვაო და სასაზღვრო რაიონებისათვის. ტურიზმის ბაზარზე, ტურისტულ ქცევებზე, დასვენებისა და მსყიდველობითუნარიაობის სტრუქტურაზე გავლენას ახდენს მსოფლიოს ეკონომიკური ცვლილებები [90]. ასევე, მოგზაურობისა და ტურიზმის განვითარებას აფერხებს მსოფლიოს ქვეყნების ღიაობის დაბალი დონე, რაც ზღუდავს მათ ტურისტულ პოტენციალს. შესაბამისად, უმრავლესი ქვეყნის მოგზაურობისა და ტურიზმის ეკონომიკური კონტრიბუცია უწინდებურად უცვლელია, რაც განპირობებულია შეზღუდული სავიზო პოლიტიკით. WTTC-ისა და The UN World Tourism Organisation (UNWTO) პროგნოზით, G20-ის ქვეყნებში სავიზო პროცესის გაუმჯობესე-

ბა გამოიწვევს დამატებით 206 მლრდ დოლარის ტურისტული შემოსავლის გენერირებასა და 5,1 მლნ სამუშაო ადგილის შექმნას (2015).

2.7.1. ონლაინ ტურიზმის ბაზარი

ელექტრონული მთავრობის გარემოს ფორმირებით ვითარდება ონლაინ კომერციის ბიზნეს მოდელები, მათ შორის კონკურენტუნარიანია ონლაინ ტურისტული ბაზარი. იზრდება ტურისტული ინტერნეტ-საიტების რაოდენობა, კონტენტი, მუშავდება ახალი აპლიკაციები და ტექნოლოგიები. ე-მთავრობის გარემოში მზარდია ტურისტული ორგანიზაციების სარგებელი, მცირეა ტრანსაქციის პირდაპირი და ირიბი ხარჯი, კომუნიკაციის გაუმჯობესებით მინიმუმადე დადის კლიენტის დაკარგვის ხარჯი, უმჯობესდება კლიენტებთან ურთიერთობა და ლოიალობა.

ელექტრონულმა ბიზნესმა, როგორც დამოუკიდებელმა წარმონაქმნმა მოიცვა ელექტრონული კომერციის სფერო, რომელიც მისი ინტეგრალი გახდა. მათ სფეროში წარმოიშვა ახალი ბიზნეს მოდელები და ტექნოლოგიები, რომელიც მიმართულია კომერციის ზრდასა და ინტერნეტ-ეკონომიკის განვითარებაზე[91].

ელექტრონული მთავრობის ურთიერთქმედება მოქალაქეებთან, ბიზნესთან და მთავრობასთან განიხილება, როგორც: G2C, G2B, G2G, G2E, C2G, B2G, E2G ბიზნეს მოდელი. მსგავსი ურთიერთქმედება მოიცავს ბიზნეს ურთიერთობებს, სახელმწიფო მომსახურების წარდგენას, უკუკავშირის ორგანიზაციას, მომსახურების ოპტიმიზაციას, ეფექტურ მმართველობას და სხვა პროცესებს.

ელექტრონული კომერციის ძირითადი ბიზნეს მოდელების გარდა საზოგადოებრივი განხილვის თემაა მთავრობა-ტურისტის G2T (Government-to-Tourist), ბიზნესი-ტურისტის B2T

(Business-to-Tourist), მოქალაქე-ტურისტის C2T (Citizen-to-Tourist) ბიზნეს მოდელი [92].

აღნიშნული ბიზნესმოდელებით გავრცელებულია ტურისტული მომსახურების კომპონენტები და ინიციატივები. თითოეული მოდელის უნიკალური მახასიათებელი მოიცავს მარკეტინგის ახალ შესაძლებლობებს, როგორიცაა: მძლავრი ინტერაქტიული მიმართულება, ტურისტული პროდუქტის/მომსახურების წარდგენა, ინფორმირება, ტრანსაქცია, პერსონალიზაცია, მდიდარი მესიჯები, რომელიც ხელსაყრელია მიზნობრივ აუდიტორიასთან ურთიერთქმედებისათვის.

ონლაინ ტურიზმი განიხილება, როგორც ელექტრონული კომერციის ერთ-ერთი მსხვილი სეგმენტი. იგი ონლაინ ბიზნესის სხვა მიმართულებებთან შედარებით გამოირჩევა მაღალი შემოსავლებით. ტურისტებისათვის აღნიშნული მიმართულება წარმოადგენს სამოგზაურო ტურების ძიების, საუკეთესო ფასების შერჩევის, ბილეთების, სასტუმრო ნომრების, ავტომობილის იჯარის, კრუიზის და ტურისტული ტურების დაჯავშნის მეტად ხელსაყრელ არხს [93].

დღეისათვის ონლაინ ტურისტული ბაზარი წარმოდგენილია 4 მსხვილი სექტორით: ავიაბილეთების ინტერნეტ-ბაზარი (94 მლრდ დოლარის შემოსავლით), სასტუმროს დაჯავშნა ინტერნეტით (52 მლრდ დოლარი), მანქანების გაქირავება ინტერნეტ-არხებით (11 მლრდ დოლარი) და კრუიზები/ტურები (3 მლრდ დოლარი) (2012).

ინტერნეტმა გარდაქმნა ბიზნეს-ლანდშაფტი და წარსდგა ახალი ბიზნეს-პროცესებით. დღეს ბიზნეს სექტორისათვის გადამწყვეტი მნიშვნელობის გახდა ინტერნეტ-მომხმარებელთა მოთხოვნისუნარიანობა, მოთხოვნის სტრუქტურის ცვლილება, პროცესების ოპტიმიზაცია, ეკონომიის მიღწევა, პოტენციალის რეალიზება, ინტერნეტ-ბაზარზე კონკურენტუნარიანობისა და გლობალური უპირატესობის მიღწევა. აღნიშნულ ტექნოლოგიურ წესრიგში ტურისტულ ინდუსტრიას განსაკუთრებული სარგებელი გააჩნია[94].

ონლაინ გაყიდვებში ლიდერობს ევროკავშირის ტურიზმის ინდუსტრია. Eurostat-ის კვლევის საფუძველზე საერთო ეკონომიკის 15% მოდის ელექტრონული კომერციის წილად (2012), სადაც ძირითადი შემოსავლები წარმოდგენილია სასტუმროს, ტრანსპორტის, კვებისა და ტურისტული სააგენტოების მომსახურებით.

ონლაინ მოგზაურობის პროდუქტების ვაჭრობის მაჩვენებელი 2012 წელს გაიზარდა 8,4%-ით და გლობალურ მასშტაბში შეადგინა 524 მლრდ დოლარი. პროგნოზით, მსოფლიო ონლაინ მოგზაურობის ბაზრის მატების ტემპი, მომავალ 5 წელიწადში, საშუალოდ 9,5% იქნება [95].

ტურისტულ კომპანიებს გააჩნიათ ონლაინ აქტივობის კონვერსიის მაღალი დონე. მათი ონლაინ აქტივობის დონე წარმოადგენს 45%-ს, ხოლო ონლაინ გაყიდვების მაჩვენებელი 32%- ს [3].

2.7.2. საქართველოს ტურისტული ინდუსტრია

დღეისათვის, ქვეყნის განვითარების გზა ე-მთავრობის გარემოს განვითარებაზე გადის, რაც ქმნის სახელმწიფოს მართვის ფილოსოფიის ფორმირების პირობებს, რომელიც მართვის რაციონალიზაციისკენაა მიმართული. თანამედროვე პირობებში ე-მთავრობის არქიტექტურის კომპოზიცია წარმოდგენილია მრავალფეროვანი ტექნოლოგიებით, პროდუქტების/მომსახურების ფართო არჩევანითა და განვითარებადი სისტემით [96]. შესაბამისად, მისი სისტემა განიხილება, როგორც ტურისტული ბაზრის ეკონომიკური ეფექტიანობის, ბიზნეს პროცესების გარდაქმნისა და ინტერნეტ-მომხმარებელთა სინგულარულად გაერთიანების სტიმულატორი.

ნიშანდობლივია აღვნიშნოთ, რომ საქართველოს ელექტრონული მთავრობის პოტენციალში მოიაზრება ონლაინ ტუ-

რიზმის ბაზრის განვითარების ხელშეწყობა, ტურისტულ კომპანიებს შორის კონკურენტული სივრცის ფორმირება, ტურისტებისათვის ხელსაყრელი და მოქნილი ფასწარმოქმნის პოლიტიკის გატარება, მრავალფეროვანი ანგარიშსწორების ფორმების ჩამოყალიბება, პროდუქტის/მომსახურების პერსონალიზაცია, ფასეული ინფორმაციული სივრცის შექმნა.

მოგზაურობისა და ტურიზმის სფეროში სწარფად იზრდება ინტერნეტ-ტექნოლოგიების ოპტიმალური გამოყენების საჭიროება, ინტერნეტ-მარკეტინგის აღქმა და პრაქტიკული იმპლემენტაცია.

გლობალური ტურიზმის კომპოზიციაში, ქართულ ტურისტულ პოტენციალს განსაკუთრებული ადგილი უკავია.

ქართული ტურისტული სექტორი ხასიათდება განვითარებისა და ზრდის პერსპექტივით. იზრდება ტურიზმის წილი მშპ-ში (2012 წელს იყო 6,32%), 2013 წლის 3 კვარტლის მონაცემებით საერთაშორისო ტურიზმიდან მიღებულმა შემოსავლებმა 1,3 მლრდ დოლარი შეადგინა (2012 წელს იყო 1,4 მლრდ), ხოლო საერთაშორისო მოგზაურების რაოდენობამ 5,4 მლნ. აქტიურდება სახელმწიფოს მარკეტინგი, მიმდინარე წელს ქვეყნის პოპულარიზაციის ხარჯი 8,9 მლნ ლარით განისაზღვრა [[97]].

საქართველოს ტურიზმის განვითარების სპექტრში უნდა აღინიშნოს, რომ დაბალი ტემპით მიმდინარეობს მოსახლეობის მდგრადი ზრდა-განვითარება; სიღარიბის აღმოფხვრის პროცესი; სოციალურ-ეკონომიკური პროგრესი; ონლაინ ტურისტული პოტენციალის სრულად ათვისების, სოციალური სუბიექტების ურთიერთქმედების, კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის პროცესები; უსისტემოა ქალაქებისა და ურბანიზაციის მართვა; რეგიონული შფოთვების პირობებში, არაპროგნოზირებადია მდგრადი ეკონომიკური განვითარების სტრატეგიული და ინსტიტუციური მიდგომები.

ქვეყანაში, მცირეა მოგზაურობისა და ტურიზმის განვითარებისათვის საჭირო სამთავრობო ხარჯი, სუსტად ვითარდე-

ბა ისეთი მიმართულები, როგორიცაა: ონლაინ ტურიზმის მარკეტინგი, ონლაინ პრომოუშენი, სასტუმრო ინდუსტრია, ავიაცია, სანიტარული სამსახური. ქვეყანა ტურისტულ სივრცეს ვერ უზრუნველყოფს ქართული სოფლის მეურნეობის პროდუქტებით, არ არის წარმოჩენილი ეკოლოგიურად სუფთა ქართული პროდუქტის სარგებლიანობა და მიმზიდველობა.

საქართველოში, დაბალი კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის ფონზე, არ ხდება მოსახლეობის ცოდნისა და ინტერნეტ-წიგნიერების ზრდა ისეთ საკვანძო საკითხებზე, როგორიცაა: ონლაინ ტურისტული ტექნოლოგიების გამოყენება, გლობალური გარიგებისა და ტრანსაქციის მექანიზმების გამოყენების უნარების ფლობა.

საქართველოს მთავრობა ვერ უზრუნველყოფს საერთაშორისო სივრცეში მოსახლეობის თავისუფლად მოგზაურობას.

ტურისტული სექტორი განიცდის ევოლუციურ ტრანსფორმაციას, რომელიც საჭიროებს მართველობითი სისტემის რეფორმირებისა და მოდერნიზაციის რევოლუციურ მიდგომებს. მსგავს მიდგომას წარმოადგენს ე-მთავრობა. ე-მთავრობის სისტემის გამოყენება ახალ იმპულსა და კატალიზატორს წარმოადგენს ადმინისტრაციული მოდერნიზაციის პროცესში[6].

ტურიზმი მოიცავს, როგორც სახელმწიფო ისე კერძო სექტორის დაინტერესებულ მხარეებს, რომელიც ადმინისტრაციულად ერთმანეთისაგან იზოლირებულია [98]. ტურიზმის მართვაში ხელისუფლების სუსტ (პოლიტიკური და ადმინისტრაციული აქტორების) როლსა და მართვის ეფექტურობას ზრდის ე-მთავრობის პროცესები.

ტურისტულ სექტორში სამომხმარებლო რესურსებისა და სივრცობრივი ცვლილებების არსებობა, სწრაფი ურბანიზაციისა და მიწათსარგებლობის მართვის სტრატეგიის უქონლობა, მომავალი თაობის კეთილდღეობას ეჭვქვეშ აყენებს. შესაბამისად, საჭიროებს ტურისტული პროდუქტების,

ტურიზმის მარკეტინგის, სტრატეგიული დაგეგმვისა და მართვის ახალ პარადიგმას[3]. თანამედროვე მართვის პარადიგმას წარმოადგენს ე-მთავრობა.

მნიშვნელოვანია ე-მთავრობის კონტრიბუცია მდგრადი ტურიზმის განვითარებაში, სიღარიბის შემცირების პრევენციის ღონისძიებებში, გენდერული უთანასწორობის შემცირებასა და მდგრადი განვითარების ხელშეწყობაში. მისი სივრცე გენერირებს, როგორც ონლაინ ტურისტების, ისე ონლაინ ტურისტული ორგანიზაციების სარგებელს.

ქვეყანა საჭიროებს ტურიზმის ინტერნეტ-მარკეტინგის წინსვლისა და ყველასათვის ხელმისაწვდომი ინფრასტრუქტურის აუცილებლობას, შიდა ტურისტულ პოტენციალსა და ტექნოლოგიურ მოთხოვნებს შორის ბალანსის დაცვას;

დაბოლოს, ელექტრონული მთავრობის ლანდშაფტში, ტურიზმის/ონლაინ ტურიზმის განვითარებისათვის აუცილებელი მიდგომებია:

- ინტერფეისი ტურისტებსა და სახელმწიფო ადმინისტრაციას შორის ურთიერთობებისთვის;
- სამართლებრივი, ორგანიზაციული, ტექნოლოგიური, საკადრო და ფსიქოლოგიური ასპექტების ფორმირება;
- ონლაინ ტურიზმის სტრატეგიის ფორმირება, სამოქმედო წესები და პოლიტიკა;
- ელექტრონული მთავრობის ინფრასტრუქტურის პლატფორმის საფუძველზე მოსახლეობის ფართო ფენებისათვის, ონლაინ ტურიზმის ხელმისაწვდომობა;
- ტექნოლოგიური ინოვაციების, ექსპერიმენტების, ონლაინ ტურიზმის ახალი მოდელების, ონლაინ ტურისტული პროდუქტების/მომსახურების შემუშავების სტიმულირება;
- რეგიონული ტურიზმის განვითარების სტრატეგიებს,

რომელიც ადგილობრივი საზოგადოების მონაწილეობითა და ჩართულობით იქნება განპირობებული;

- ეკონომიკურად მიმზიდველია აქცენტი გაკეთდეს დაივინგის, კომერციული თევზაობის, წყალქვეშა ნადირობის, აკვაკულტურის, საკრუიზო ტურიზმის, დასვენებისა და სამეცნიერო კვლევების მართვაზე.

2.8. ელექტრონული ჯანდაცვა

ქვეყნის განვითარებისათვის პირველი რიგის ამოცანაა ჯანდაცვის სათანადო მართვა. ჯანდაცვა მოიცავს ყველა ასაკის, გენდერის, რასის, კულტურისა და გეოგრაფიულ საზღვრებს. სუსტი ჯანდაცვა ხელს უშლის კეთილდღეობას და ბიზნეს რენტაბელობას, ვერ ახდენს სიღარიბის შემცირებას, არაპირდაპირ გავლენას ახდენს ხალხის სიკვდილიანობაზე[[99]].

მსიფლიოში, სულ უფრო იზრდება მოსახლეობის მიერ ჯანდაცვის მომსახურების მოთხოვნები და ეფექტურ პირობებში მისი მისაწდომობის საჭიროება. ე-ჯანდაცვა აერთიანებს ჯანდაცვის სისტემას და ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს, იმისათვის, რომ უკეთესი გახდეს ჯანმრთელობა და ჯანმრთელობაზე ზრუნვის პროცესი. ე-ჯანდაცვა ინფორმაციულ აპლიკაციებსა და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს ჯანდაცვაზე ზემოქმედი ფუნქციების სპექტრში იყენებს[[99]].

დადასტურებულია, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემის ძირითადი კომპონენტია ელექტრონული ჯანდაცვა, რომელიც წარმოადგენს ჯანდაცვის სისტემის განვითარების საკვანძო ინსტრუმენტს.

დღეს, ე-ჯანდაცვა წარმოადგენს ჯანდაცვის სისტემის რეფორმირების საშუალებას; ქვეყნების ჯანდაცვაში, ერთმანეთის მსგავსი გამოწვევების მარეგულირებელი ღონისძიებათა დუბლირების თავიდან აცილების რესურსს. ჯანდაცვის თავსებადი სისტემა და მონაცემთა სტანდარტიზაცია წარმოადგენს

ჯანდაცვის მდგომარეობის გაუმჯობესების უმთავრეს ბაზისს[100].

ელექტრონული ჯანდაცვის კონცეფცია მოიცავს ჯანდაცვას, ტექნოლოგიას, კომერციას. იგი განიხილება, როგორც მომხმარებელზე ორიენტირებული ჯანდაცვის მოდელი, სადაც დაინტერესებული მხარე თანამშრომლობისას ICT-ის გამოყენებით სარგებლობს; მათ შორის ინტერნეტ-ტექნოლოგიებით, რომელიც ჯანდაცვის მართვის, ორგანიზების, დახმარების აღმოჩენის და სამედიცინო-სანიტარული სისტემის მხარდაჭერის შესაძლებლობას იძლევა. ასევე, ე-ჯანდაცვა ICT-ს და განსაკუთრებით ინტერნეტს ჯანდაცვისა და ჯანმრთელობის დაცვის გაუმჯობესებისა და სრულყოფისათვის იყენებს [100].

ITU-T მოხსენებაში „სტანდარტები და ელექტრონული ჯანდაცვა“, აღწერილია ე-ჯანდავის სფეროს ზოგიერთი სპეციფიკური ტენდენცია, მათ შორის გენური მედიცინა, ელექტრონული სამედიცინო ჩანაწერების სტანდარტიზება, დისტანციური ჯანდაცვა და დიაგნოსტიკა, საზოგადოების ჯანმრთელობის მონაცემების აგრეგირება. მოხსენებაში აღნიშნულია, რომ ელექტრონული ჯანდაცვის სისტემა, განვითარებულ მსოფლიოში, ხელს უწყობს ჯანმრთელობის გაუმჯობესებას. განვითარებად ქვეყნებში, სტანდარტიზაციის პროცესის მიღწევას ხელს უშლის სხვადასხვა ფაქტორი, მათ შორის[101]:

- ნაციონალური მნიშვნელობის მქონე აღქმა;
- კერძო სექტორის სტანდარტიზაციის პროცესში ჩართვის დაბალი აქტივობა;
- სტანდარტიზაციის არასაკმარისი დაფინანსება;
- არასაკმარისი ადამიანური რესურსები;
- სტანდარტების შემუშავების საერთაშორისო პროცესში ჩართვის დაბალი დონე;
- არასაკმარისი ტექნიკური ინფრასტრუქტურა.

ე-ჯანდაცვა მსოფლიოს წამყვან ქვეყნებში განიხილება, როგორც ეკონომიკის გაჯანსაღებისა და ჯანდაცვის სექტორის

ზრდის ინსტრუმენტი. **ე-ჯანდაცვა** (იგივე "ელექტრონული ჯანდაცვა", "ციფრული ჯანდაცვა") **ტექნოლოგების მეშვეობით** ახალ გზებს გვთავაზობს უკეთესი საზოგადოებრივი ჯანდაცვის, ცხოვრების ხარისხის და სიცოცხლის ხანგრძლივობის გასაუმჯობესებლად. იგი მოიცავს, შემდეგ სექტორებს[102]:

- ჯანმრთელობის საინფორმაციო ტექნოლოგიები და ავადმყოფობის ელექტრონული ისტორიები;
- ტელემედიცინა;
- ჯანდაცვის პროფესიონალთა ელექტრონული (დისტანციური) სწავლება და გადამზადება;
- მომხმარებლისათვის საინტერესო ჯანმრთელობის ინფორმაცია;
- ჯანმრთელობის ცოდნის მართვის მეთოდოლოგია;
- მობილური ჯანდაცვა;
- ვირტუალური ჰოსპიტლები და ვირტუალური სამედიცინო ჯგუფები;
- გრიდ მეთოდოლოგიით განხორციელებული სამეცნიერო კვლევები.

Wickramasinghe-ის მიერ მოცემულია ელექტრონული ჯანდაცვის მზადყოფნის სტრუქტურა, რომელიც მოიცავს [99]:

- ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების არქიტექტურა/ ინფრასტრუქტურა;
- სტანდარტიზებული პოლიტიკა, პროტოკოლები და პროცედურები;
- მომხმარებლის მისაწვდომობა, მისაწვდომობის პოლიტიკა;
- სამთავრობო რეგულირება და კონტროლი;
- IT განათლების გავლენა;
- ეკონომიკური მდგომარეობის გავლენა;
- ავადმყოფობის მაჩვენებელი;

- კულტურული და სოციალური ცვლილებების გავლენა.

მსოფლიოში, მოქალაქეების მობილობა ყველა სექტორში ზრდის ელექტრონული მომსახურების წარდგენის მნიშვნელობას, დაწყებული ელექტრონული მთავრობიდან დამთავრებული ელექტრონული ჯანდაცვითა და ე-კომერციით. მობილურ მოქალაქეებს, როგორც წესი უნდა ჰქონდეთ ქვეყნის მომსახურებასთან წვდომა. ამრიგად, მსოფლიო მობილობის პირობებში ელექტრონული ჯანდაცვის მომსახურების მიღებას პირველხარისხოვანი მნიშვნელობა გააჩნია[103].

მსოფლიოში, პოპულარული კომპანიის GSMA კვლევის ანგარიშით, ე-ჯანდაცვის მსოფლიო ბაზრის მატება 2015 წლისათვის 12-16% შეადგენს და 160 მლრდ დოლარს მიაღწევს, რაც შეეხება მობილური ჯანდაცვის ბაზარს 2017 წლისთვის 23 მლრდ დოლარს მიაღწევს [104].

საქართველოში, 2010 წელს, საქართველოს შრომის ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრომ შეიმუშავა საქართველოს ჯანდაცვის მართვის ერთიანი საინფორმაციო სისტემის სტრატეგია „ჯანმრთელი საქართველო შენთვის", ხოლო 2011 წლის დასაწყისში, ამერიკის განვითარების სააგენტოს ჯანდაცვის სისტემის განმტკიცებისათვის მოხდა ელექტრონული ჯანდაცვის სისტემის დანერგვის დაფინანსება და ტექნიკური მხარდაჭერა[105].

დღეს, ქვეყანაში დარგთაშორისი კოორდინაციის გაძლიერების, ინფორმაციის იდენტიფიცირებისა და გენერირებისათვის, ჯანდაცვის სისტემის ეფექტურობის გაზრდისათვის, სამედიცინო მომსახურების ხარისხის კონტროლის, მართვის, უსაფრთხოებისა და რეგულირებისათვის დანერგილია ელექტრონული ჯანდაცვა და ინფორმაციული სისტემა.

დაბოლოს, შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ საქართველოს ელექტრონული ჯანდაცვის სერვისის განვითარება ხელს შეუწყობს ჯანმრთელობის დაცვის ბაზრის ზრდას, შეამცირებს ჯანდაცვის სისტემის გადატვირთვის პრობლემებს, გენერირებას

გაუწევს მკურნალობის პროცესის ინტეგრირებასა და კოორდინირებას, ხელსაყრელს გახდის პაციენტების მომსახურების გარემოსა და მომსახურების ხარისხს.

2.9. ელექტრონული განათლება

ელექტრონული მთავრობის მართვის პროცესი ხელს უწყობს რეფორმების გატარებას, ზრდის ხარისხს, სისტემის გამჭვირვალობასა და პროცესის ეფექტიანობას ისეთ სფეროში, როგორიცაა უმაღლესი განათლების სისტემა. სისტემა შესაძლებლობას აძლევს სტუდენტებს, მშობლებს, პროფესორ-მასწავლებლებსა და ადმინისტრაციას ისარგებლონ მაღალი ხარისხის ინტერფეისით, ელექტრონული განათლების აპლიკაციებითა და ინსტრუმენტებით [106].

ელექტრონული მთავრობის სისტემა წარმოადგენს ტექნოლოგიურ ბერკეტს, მეცნიერების ელექტრონული ადმინისტრირების სისტემას, ინოვაციების გლობალურ პლატფორმას, რომელიც ქვეყანაში ქმნის პირობებს ეფექტურად გატარდეს მსოფლიო სტანდარტებისა და პრინციპების აკადემიური სისტემის ფუნდამენტური რეფორმა (მაგალითად, უმაღლესი განათლებისა და მეცნიერების რეფორმა, დვალის კომისია).

ელექტრონული მთავრობის სისტემა სასწავლო-საგანმანათლებლო პროცესის დაგეგმვის, საგანმანათლებლო კონტენტის მიწოდების, სამეცნიერო პოტენციალის წარმოჩენის, ინდივიდუალური პროგრამების საშუალებით სასწავლო პროცესის ორგანიზების, ცოდნიერების ზრდის, მოტივაციისა და სასწავლო პროცესის კონტროლის განხორციელების საბაზო კომპონენტების ინტეგრირებული პლატფორმაა.

განვითარებულ ქვეყნებში, ელექტრონული მთავრობის პოლიტიკა სტიმულირებს ელექტრონულ განათლებას, ინოვაციურ სწავლებას, ხელს უწყობს ელექტრონული სწავლების განვითარებას (დიდი ბრიტანეთი, იტალია, შვედეთი და სხვა).

ამასთან, ელექტრონული განათლება ელექტრონული მთავრობის ბირთვის ძირითადი კომპონენტია.

ელექტრონული განათლების მოდელი ქმნის პირობას ონლაინ რეჟიმში განხორციელდეს სასწავლო-საგანმანათლებლო პროცესი, web 2.0 ტექნოლოგიებისა და პროგრამულ-აპარატული საშუალებების გამოყენებით მოხდეს ოპტიმიზებული სასწავლო პროცესის მოქნილი მართვა, ინტერაქტიული ურთიერთქმედება. მისი პლატფორმა ხელს უწყობს სამეცნიერო-კვლევით პროექტების განხორციელებას, აკადემიური სექტორის კოლაბორაციას, ცოდნისა და გამოცდილების გაზიარებას, ტრენინგებისა და კვალიფიკაციის ამაღლების ღონისძიებების გატარებას.

სწრაფად ცვალებად გლობალურ გარემოში, ლიდერობის შენარჩუნებისათვის აუცილებელია სტრატეგიის განხორციელება, რომელიც სიცოცხლის განმავლობაში განახორციელებს სწავლებისა და შრომისნაყოფიერებას შორის სინერგიის მაქსიმიზაციას. იმისათვის, რომ მიღწეული იქნეს მაქსიმალური ეფექტი, პროცესი საჭიროებს ტექნოლოგიურ მხარდაჭერას. კვლევებით დადასტურებულია, რომ ელექტრონული განათლება ითვლება სტრატეგიულ მიმართულებად, რადგან [107]:

- იგი წარმოადგენს უწყვეტი სწავლების საშუალებას;
- ადამიანური რესურსები ადვილად ახდენს ცოდნისა და ჩვევების ათვისებას და ადვილად პროგრესირებს ორგანიზაციაში;
- მინიმალური ბიუჯეტით ხდება თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლების მიიღწევა;
- სწრაფად და მოქნილად მიიღწევა ცოდნისა და კომპეტენციების ზრდა;
- ხელს უწყობს მწარმოებლურობის ზრდას.

კვლევები ადასტურებს, რომ გლობალური საგანმანათლებლო ბაზარი სწრაფი ტემპით იზრდება. მსოფლიოს საგანმანათლებლო ბაზრის განვითარებას ხელს უწყობს: დემოგრაფიული ზრდა, სახელმწიფოს მიერ საგანმანათლებლო სივ-

რცის სტიმულირება, განათლების დაფინანსების ზრდა, სწავლის მსურველთა მატება, ცოდნაზე დაფუძნებულ ეკონომიკის ზრდა, განათლების გლობალიზაცია, განათლებაში ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მნიშვნელობის ამაღლება, უმაღლეს და ზოგადსაგანამანათლებლო სივრცეში რეფორმებისა და ცოდნის ხარისხის მატება [108]. შესაბამისად, თუ 2005 წელს გლობალური საგანმანათლებლო ბაზრის მოცულობა 2,5 ტრლნ დოლარს შეადგენდა, 2013 წელს გლობალური საგანმანათლებლო ბაზარი 4,4. ტრლნ დოლარით შეფასდა [109].

კომპანია Docebo-ს კვლევის თანახმად, ელექტრონული განათლების მსოფლიო ბაზრის მოცულობა 35,6 მლრდ დოლარს შეადგენს (2011). ამავე კვლევით, 5 წლიანი მატების ტემპი განისაზღვრა 7,6%-იან დონით, ხოლო შემოსავლები 51,5 მლრდ დოლარით (2016) [107].

ლონდონის საინვესტიციო ბანკის „IBIS Capital-ის“ ანგარიშის თანახმად, ყველაზე სწრაფად მზარდ სექტორს წარმოადგენს ელექტრონული განათლება. პროგნოზით, 2012-2017 წწ-ში ელექტრონული განათლებაზე გაწეული ხარჯების ზრდა 23% იქნება, ხოლო ტრადიციულ განათლებაზე გაწეული ხარჯების ზრდა მხოლოდ 7,4%-ს მოიცავს.

ქვეყანაში, ელექტრონული განათლების წარმატებული იმპლემენტაცია, ელექტრონული განათლების განვითარების პოლიტიკას საჭიროებს. პოლიტიკის თანახმად, ელექტრონული განათლების მიღება უნდა იყოს სამართლებრივად რეგულირებული, ინტეგრირებული უნდა იყოს საგანმანათლებლო სისტემაში; ელექტრონული განათლების ტრანსფორმაციული როლი განხილული უნდა იქნეს განათლების ჰორიზონტებისა და უმაღლესი განათლების სისტემის ფუნქციონირების ცვლილების მიმართულებით. გარდა ამისა, პოლიტიკური ინიციატივები უნდა მოიცავდეს [110]:

- ფიზიკური ინფრასტრუქტურის განვითარების სტრატეგიას;
- ელექტრონული სწავლების ხარისხის უზრუნველყო-

ფას;

- ელექტრონული სწავლების მიდგომების სისტემის შექმნას;
- ელექტრონული სწავლების სექტორით დაინტერესებას.

საქართველოში არსებობს საერთაშორისო სტანდარტების ელექტრონული განათლების სისტემა და მოდული. პრაქტიკულად, ყველა უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებაში დანერგილია ელექტრონული სწავლების მოდული.

არსებითია, რომ საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სისტემაში განათლება წარმოადგენს პრიორიტეტულ მიმართულებას, ხოლო მეცნიერ-მკვლევარი და დოქტორის ხარისხის მქონე პირები განიხილება, როგორც ეკონომიკურ-პოლიტიკური და სამეცნიერო-ტექნიკური პროგრესის რესურსი.

ხაზგასასმელია საკადრო პოლიტიკის გამოწვევები, განსაკუთრებით სახელმწიფო სტრუქტურებში, ტელეკომუნიკაციის სფეროში. ქვეყანაში, კადრების დეფიციტსა და არაკვალიფიციურ კადრებზე „მსჯელობის პირობებში" ადგილი არააქვს პრობლემის კვლევასა და ანალიზს. მაგალითად, უცნობია კერძო თუ სახელმწიფო სექტორისათვის საჭირო კვალიფიციური კადრების რაოდენობა. უცნობია უცხოელი სპეციალისტების მოზიდვაზე გაწეული საშუალოწლიური ხარჯი, უცნობია ადამიანური კაპიტალის სრული ბაზის შექმნისათვის საჭირო ფინანსური რესურსის რაოდენობა და დრო. ფაქტობრივად კი, ქვეყანაში არ ხდება არსებული შრომითი რესურსებისა და პოტენციალის ეფექტური გამოყენება და მართვა. კერძო და სახელმწიფო სტრუქტურები დაინტერესებულნი არ არიან ქართველი მეცნიერ-მკვლევართა პოტენციალის ათვისებითა და მართვაში ჩართვით.

ქვეყანაში, იქმნება მეცნიერული შრომები, წარმოებს კვლევები, იწერება რეკომენდაციები, თუმცა სახელმწიფო მმართველობით საქმიანობაში მეცნიერული შრომების გამოყენების პრაქტიკა მწირია. მართვის ეფექტურობის ამაღლებისათვის აუცილებელია გაძლიერდეს სახელმწიფო სტრუქტურების

თანამშრომლობა სამეცნიერო საზოგადოებასთან, პროფესორ-მასწავლებლებთან, პროფესიონალ კადრებთან და ელექტრონული მართვის სფეროს მკვლევარებთან. გარდა ამისა, ქვეყანაში ყურადღება უნდა მიექცეს პროფესორ-მასწავლებლებს, მოხდეს მათი პოტენციალის გამოყენება, არ იქნეს უგულებელყოფილი მათი აქტივობა და მეცნიერული შეხედულებები, მოხდეს მათი ჩართვა სტრატეგიებისა და გეგმების შემუშავებაში.

ქვეყნის სტრატეგიული მიმართულებების განსაზღვრისა და სტრატეგიული გეგმების შემუშავებაში ლოკომოტივის როლი ქართულმა სამეცნიერო საზოგადოებამ უნდა იტვირთოს (მათ შორის საქართველოს ციფრული განვითარების სტრატეგიის შემუშავებაში).

2.10. საქართველო და ევროკავშირი

დღეისათვის, ევროკავშირის „აღმოსავლეთ პარტნიორობის“ უპირატესობები და გამოწვევები საქართველოსთვის იდენტიფიცირებს ევროინტეგრაციის ზეგავლენის შედეგებს.

„აღმოსავლეთ პარტნიორობა“ The Eastern Partnership (EaP) წარმოადგენს პოლიტიკურ ინიციატივას, რომელიც მიმართულია ევროკავშირთან აღმოსავლეთ ქვეყნების დაახლოებაზე. აღნიშნული ქვეყნების რიგშია საქართველო, რომელიც ისწრაფვის ევროპულ სივრცეში ინტეგრაციისაკენ[[111]].

საქართველოსთვის „აღმოსავლეთ პარტნიორობა“ შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც ევროკავშირის ხუთწლედი, რომლის პროგრამები მიმართულია ევროკავშირის ქვეყნებთან ინტენსიური ურთიერთობებისა და მის სტანდარტებთან შესაბამისობით ფართო თანამშრომლობისაკენ.

საქართველო აქტიურად თანამშრომლობს ევროკავშირთან „საინფორმაციო საზოგადოების“ სფეროს, ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და მომსახურების რეგულირებასთან დაკავშირებულ საკითხებში.

საქართველო - ევროკავშირის „აღმოსავლეთ-პარტნიორობის“ ურთიერთობის კონტექსტის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მიმართულებაა თანამშრომლობა ინფორმაციული საზოგადოების სფეროში (კარი VI, Other Cooperation Policies. თავი 8, გვ. 169). თანამშრომლობის ფარგლებში, მხარეები მოქმედებენ მოქალაქეებისა და ბიზნეს ორგანიზაციების ინტერესების გათვალისწინებით, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ფართო ხელმისაწვდომობის, მისაწვდომი ფასებისა და ხარისხიანი მომსახურების მიღწევისათვის. თანამშრომლობა მოიცავს ნაციონალური ინფორმაციული საზოგადოების ინიციატივების, გამოცდილებისა და ინფორმაციის გაცვლას; ფართოზოლოვანი კავშირის განვითარების ხელშეწყობას; ადმინისტრაციული პოტენციალის გაძლიერებას; რესურსების სპექტრის უკეთ გამოყენებას; გლობალურ ქსელებთან საქართველოს ქსელების თავსებადობას; ევროკავშირის კიბერუსაფრთხოების ამაღლებასა და საზოგადოებრივი ონლაინ-სერვისების განვითარებას. თანამშრომლობა მიმართულია ელექტრონული კომუნიკაციის ბაზრის მისაწვდომობის ხელშეწყობაზე, კონკურენციისა და ინვესტიციების სტიმულირებაზე[[112]].

ევროკავშირის ინიციატივის „აღმოსავლეთ პარტნიორობის“ ფარგლებში, **საქართველომ, ევროკავშირის წევრ ქვეყნებში დანერგილ კანონმდებლობასთან თანხვედრაში უნდა მოიყვანოს საკანონმდებლო ბაზა. ქვეყანამ** „ასოცირების შესახებ“ შეთანხმების ხელმოწერის საფუძველზე ისეთი მოთხოვნების შესრულების ვალდებულებას იღებს, რომლის ფარგლებშიც უნდა განხორციელდეს შემდეგი ევროდირექტივები: ჩარჩო დირექტივა, ავტორიზაციის შესახებ დირექტივა, დაშვების შესახებ დირექტივა, უნივერსალური მომსახურების შესახებ დირექტივა, პირადი ცხოვრების კონფიდენციალურობისა და ელეტრონული კომუნიკაციების შესახებ დირექტივა, რადიოსიხშირული სპექტრის პოლიტიკის მარეგულირებელი ჩარჩოს შესახებ დირექტივა და აუდიოვიზუალური მედიის მომსახურებების დირექტივა [[113]].

ქართული რეალობისათვის „აღმოსავლეთ პარტნიორობა“

წარმოდგენილია, როგორც ეკონომიკური ჭიშკარი, ინსტიტუციური განვითარების ინსტრუმენტი, დემოკრატიის ფუნდამენტი და ქვეყნის განვითარების დონის შეფასების ბარომეტრი.

პარტნიორობა მიმართულია აღმოსავლეთ ქვეყნებთან პოლიტიკურ-სამართლებრივი სტაბილურობის, სოციალ-ეკონომიკური კეთილდღეობის, დემოკრატიის ზრდისა და გლობალური სტრუქტურის, ციფრული ბალანსის ფორმირებისკენ.

2.10.1. „აღმოსავლეთ პარტნიორობის“ უპირატესობები

აღმოსავლეთ პარტნიორობა წარმოადგენს ერთობლივ ინიციატივას ევროკავშირის, ევროკავშირის ქვეყნებსა და აღმოსავლეთ პარტნიორობის ქვეყნებს შორის. აღნიშნული, პარტნიორ ქვეყნებს შესაძლებლობას აძლევს დაინტერესდეს ევროკავშირში შესვლის მიმართულებით და აამაღლოს პოლიტიკური, ეკონომიკური და კულტურული კავშირები. იგი გამყარებულია საერთო საერთაშორისო სამართლის ნორმებითა და ფუნდამენტურ ღირებულებებით – დემოკრატია, კანონის უზენაესობა და ადამიანის უფლებებისა და თავისუფლების დაცვა – აგრეთვე, საბაზრო ეკონომიკის, მდგრადი განვითარებისა და მართვის ეფექტურობის ზრდა[[114]].

აღმოსავლეთ პარტნიორობას განმარტავენ, როგორც „ევროპის კავშირის წევრი სახელმწიფოებისა და აღმოსავლეთ ევროპის პარტნიორების საერთო მისწრაფებას“, რომელიც პროექტში მკაფიოდ ეგალიტარული სახის ჩართვას მოიცავს [[115]]

პარტნიორობა ეფუძნება ორ განზომილებას [[116]]:

1. ***ორმხრივი***: *ევროკავშირსა და პარტნიორ ქვეყნებს შორის მჭიდრო თანამშრომლობის განვითარება;*
2. ***მრავალმხრივი:*** *პარტნიორების შეთანხმება გაცვლისა და მჭიდრო თანამშრომლობის ფარგლებში.*

ევროკავშირის „აღმოსავლეთ პარტნიორობა“ წარმოდგენილია ტრანსფორმაციის პოტენციალით, რომელიც საქარ-

თველოს „ავალდებულებს“ ევროპული სტანდარტების დანერგვის, რეფორმირების, პროცესების ჰარმინიზაციის, მმართველობის ეფექტურობისა და გამჭვირვალობის ამაღლებას. ასევე, უფლებებისა და უსაფრთხოების დაცვის, ტარიფებისა და სექტორების ლიბერალიზაციისა და ქვეყნის ეკონომიკური მდგრადობის ზრდას.

ევროკავშირთან ასოცირების ხელშეკრულების პარაფირებით, საქართველომ შექმნა ევროკავშირთან დაახლოების, ქვეყნის ევროპეიზაციის გენერაციის, პოლიტიკური ასოცირებისა და ეკონომიკური ინტეგრაციის პლატფორმა.

ევროკავშირთან თანამშრომლობის საფუძველზე, საქართველოს სურს გახდეს ევროკავშირის პოლიტიკის სრულუფლებიანი წევრი, ისარგებლოს გამარტივებული სავიზო რეჟიმით, სავაჭრო პრეფერენციათა სისტემით, ღრმა ეკონომიკური ინტეგრაციით, საინვესტიციო და ფინანსური მხარდაჭერით, მობილურობით, ხალხებს შორის კომუნიკაციით, უსაფრთხო და სტაბილური გარემოს პლატფორმის ფორმირებით.

ევროკავშირი, ყოფილი ევროპული პოსტ-საბჭოთა ქვეყნებისთვის ეკონომიკურ პარტნიორს წარმოადგენს. ევროკავშირის ეკონომიკური ინტერესი მიმართულია პოსტ-საბჭოთა რეგიონთან ვაჭრობის განვითარების, ინვესტიციების განხორციელების შესაძლებლობითა და ენერგეტიკული რესურსებისკენ. ევროკავშირი წარმოადგენს უმსხვილეს სავაჭრო პარტნიორს 4 ევროპული პოსტ-საბჭოთა ქვეყნების ეკონომიკისათვის[117]. მათ შორისაა საქართველოს ეკონომიკა.

საქართველოსთვის „აღმოსავლეთ პარტნიორობის“ ეკონომიკური ასპექტი ევროკავშირის ეკონომიკაში ინტეგრაციას მოიცავს.

2013 წელს საქართველოს საგარეო ვაჭრობამ შეადგინა **10,8 მლრდ დოლარი, რაც წინა წელთა შედარებით 6%-ით მეტია. აქედან, ექსპორტი შეადგენს 2909 მლნ დოლარს, ხოლო იმპორტი – 7874 მლნ დოლარს.**

საქართველოს მსხვილ სავაჭრო პარტნიორს წარმოადგენს ევროკავშირი, რომლის წილად მთლიანი ვაჭრობის

27% მოდის [118]. ასევე, მნიშვნელოვანია დსთ-ს ქვეყნებთან, საგარეო სავაჭრო ბრუნვის მოცულობა, რომელიც შეადგენს 3787 მლნ დოლარს (მთლიანი ბრუნვის 35%-ს), საქართველოს საგარეო სავაჭრო ბრუნვაში დსთ-ის ქვეყნების წილი ექსპორტში 56 %-ს შეადგენს, ხოლო იმპორტში – 28 %-ს. დანარჩენი ქვეყნების წილი 38%-ია, სადაც უმსხვილეს სავაჭრო პარტნიორ ქვეყნებს წარმოადგენს თურქეთი (1,529 მლნ დოლარი) აზერბაიჯანი (1,348 მლნ დოლარი), უკრაინა 795,1 მლნ დოლარი), რუსეთი 779,6 (მლნ დოლარი), ჩინეთი (597,5 მლნ დოლარი), სომხეთი 497,6 მლნ დოლარი), აშშ (390,3 მლნ დოლარი) [119].

ევროკავშირის სავაჭრო პრეფერენციების ე.წ. „GSP+" სისტემა, ევროკავშირის ბაზარზე 7200 დასახელების პროდუქციის ნულოვანი განაკვეთით შეტანის შესაძლებლობას იძლევა .

პარტნიორობის სარგებელი ეკონომიკურ მაჩვენებლებში გვიჩვენებს, რომ DCFTA-ს (Deep and Comprehensive Free Trade Area) იმპლემენტაციით საქართველოს ექსპორტი 12%-ით გაიზრდება, ხოლო იმპორტი 7,5%-ით გაიზრდება (EU ქვეყნებში), მთლიანობაში, კი, საქართველოს ეკონომიკა 4,3%-ით გაიზრდება [120].

EU-სა და საქართველოს სპეციფიკურ სფეროებში თანამშრომლობის ფარგლებში (ტრანსპორტი, ენერგეტიკა, ტელეკომუნიკაცია, გარემო, კვლევები, ინოვაციები), ინფრასტრუქტურული სტრატეგიის შემუშავება და ინფრასტრუქტურული პროექტების იმპლემენტაცია შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც ეკონომიკის ხელშეწყობისა და გრძელვადიანი განვითარების პოლიტიკა[121].

ქართული საზოგადოებისათვის ევროკავშირის ეკონომიკური პოლიტიკის მოლოდინს წარმოადგენს მეტი ინვესტიცია, სამუშაო ადგილები, სოციალური დაცვა, სოციალური უთანასწორობის შემცირება და სხვა.

ევროკავშირის „აღმოსავლეთ პარტნიორობა" საქართვე-

ლოში ხელს უწყობს დემოკრატიას, კანონის უზენაესობას, ეფექტურ მმართველობას, ენერგოუსაფრთხოებას, გარემოს დაცვას, სექტორულ რეფორმირებას, ეკონომიკურ და სოციალურ განვითარებას, ეკონომიკურ ინტეგრაციასა და ევროკავშირის პოლიტიკასთან შესაბამისობის უზრუნველყოფას, სოციალური უთანასწორობის შემცირებას, ხალხთა შორის კონტაქტებს, უსაფრთხოების ზრდასა და კონფლიქტების რეგულირებას, რისთვისაც 2007-2010 წწ-ში 120 მლნ ევრო გამოიყო [[122]], ხოლო 2011-2013 წწ-ში 180.7 მლნ ევრო [[123]].

ასოცირების შეთანხმების მიზნებისათვის, საქართველოს დაფინანსების მექანიზმები და ინსტრუმენტები მიმართულია 25 სექტორში თანამშრომლობისაკენ.

ქვეყნისთვის ეკონომიკური დივიდენდები მოაქვს იმ ფაქტორსაც, რომ EU-ის ქვეყნებისათვის საქართველო განიხილება, როგორც სატრანზიტო მაგისტრალი, ასევე, ენერგო რესურსების მიმწოდებელი.

ევროკავშირთან შეთანხმების ფარგლებში, საქართველოს მოქალაქეებისათვის გაიზარდა ევროპის ქვეყნებში ყოფნის ვადები, სავიზო მოსაკრებელი 35 ევრომდე (60 ევროდან) შემცირდა, მოქალაქეთა 12 კატეგორიისათვის მოსაკრებელი გაუქმდა [[124]].

კვლევები ადასტურებს, რომ საქართველოს მოსახლეობის 70% მხარს უჭერს საქართველოს ევროკავშირში გაწევრიანებას[[125]]. საქართველო გეოპოლიტიკური მდგომარეობით, მართლმადიდებლური ურთიერთობებით, ცივილიზაციით, განვითარებითა და კულტურით ქრისტიანული ევროპის ნაწილია, შესაბამისად, პატრიარქის მოწოდებაში, ეკლესიასა და „ქართულ მრევლში", ევროპულ კულტურასთან კავშირისა და დაახლოების მზაობა არის [[126]].

„აღმოსავლეთ პარტნიორობის" ერთ-ერთ სარგებელს წარმოადგენს ქართული სამართლებრივი გარემოს შესაბამისობაში მოყვანა. ეკონომიკური ინტერესების დაცვა. კერძოდ: ანტიმონოპოლიური კანონმდებლობით ღია თუ ფარული მონოპო-

ლიების რეგულირება. საბანკო-საფინანსო სფეროში, ევროკავშირის სამართლებრივ გარემოსთან სამომხმარებლო ხელშეკრულებების (კრედიტზე, დაზღვევაზე) ჰარმონიზაცია (არსებული ხელშეკრულებები საერთაშორისო კანონებს არ არღვევს, თუმცა წარმოდგენილია დაბალი სოციალური პასუხისმგებლობითა და მომხმარებლისათვის კაბალური პირობებით), სურსათის უვნებლობის სფეროში მოქალაქეთა დაცვა და სხვა.

რუსეთთან ეკონომიკური და სავაჭრო კავშირების გაუარესების, პოსტკრიზისული პერიოდის, 2008 წლის საგარეო გამოწვევებისა და გლობალური კრიზისის შემდგომ ევროკავშირი განიხილება, როგორც საქართველოს „მდგრადი განვითარების გალაქტიკა“.

2.10.2. „აღმოსავლეთ პარტნიორობის“ გამოწვევები

ასოცირების ხელშეკრულება თავისი არსით, საქართველოსათვის, ეკონომიკური, პოლიტიკური და სოციალური სარგებლის მომტანია, თუმცა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული „პროგრამა-რეფორმა“, ქვეყნის მრავალწახნაგოვანი პრობლემებისა და გამოწვევების გადაჭრისათვის; რეგიონის განვითარების ჰარმონიულ ჭრილში არსებული რეკომენდაციები, ტურბულენტური „პოლიტიკური, ეკონომიკური და სოციალური რესურსების“ ფონზე ბუნდოვანი და ზოგადია, ან წარმოდგენილია ქვეყანაში არსებული პრობლემების გრძელვადიანი და ფრაგმენტული დარეგულირების შესაძლებლობით.

სტრატეგიული პარტნიორობა მიზეზ-შედეგობრივ კავშირშია კავკასიის რეგიონის კონფიგურაციის, სახელმწიფოთა მართვის ლანდშაფტის ცვლილების, ქვეყნებს შორის ურთიერთქმედების, კოლაბორაციისა და მთლიანობაში, კავკასიის ფორმირების პროცესებთან.

ზემოაღნიშნული ხელშეკრულება ახალ იმპულსა და კატალიზატორს წარმოადგენს საქართველოს ევროკავშირის ქვეყნებთან დაახლოების პროცესში. თუმცა, ასევე ზრდის საგარეო

გამოწვევებს თურქეთის, რუსეთის პოლიტიკისა და კონფლიქტური ტერიტორიების (აფხაზეთი და ცხინვალი) ფაქტორს, რაც ფუნდამენტურ გავლენას მოახდენს კავკასიის რეგიონის რაციონალური პოლიტიკის წარმოებაზე, უწყებათშორისი და მთავრობათშორის კომუნიკაციაზე. ასევე, შესაძლო პარტნიორობასა და ვაჭრობაზე.

თეორიულად, ევროკავშირის „აღმოსავლეთ პარტნიორობა" ერთგვარი პასუხია საქართველოს სახელმწიფოებრიობისა და ტერიოტორიული მთლიანობის აღიარების მიმართ. თუმცა, პრაქტიკულად რუსეთთან ევროკავშირის სტრატეგიული პარტნიორობის ფონზე, საქართველოს რეგიონული პრობლემების დარეგულირების გზები რთული და ბუნდოვანია.

ქართული სამართლებრივი გარემოს ევროკავშირის სამართლებრივ სტანდარტებთან შესაბამისობაში მოყვანა გულისხმობს ახალი კანონების მიღებას ან/და არსებული კანონების შეცვლას, რომელთა რაოდენობა სხვადასხვა შეფასებით 350-ს აღწევს. საქართველოს საკანონმდებლო ორგანოს „მუშაობის ტემპისა" და „ქვეყნისათვის საჭირო საკანონმდებლო სამუშაო დროის" ანალიზის (2008-2011 წწ მიღებული იქნა 1642 კანონი, 2012-2013 წწ – 500 კანონი) [127] საფუძველზე შეიძლება განვსაზღვროთ, რომ ევროკავშირში შესვლა ქართული საკანონმდებლო სივრცისთვისაც მნიშვნელოვანი გამოწვევა იქნება. ამასთან, თუ გავითვალისწინებთ ევროკავშირის ქვეყნებთან საჭირო „ბიუროკრატიულ პროცედურებს" აღნიშნული დრო 5-6 წელიწადზე ნაკლებს არ მოიცავს.

ევროკავშირთან პარტნიორობა ერთის მხრივ ხელს უწყობს ბიზნეს კლიმატის გაუმჯობესებას, ხოლო მეორეს მხრივ ადგილობრივ მწარმოებლებს არაკონკურენტულ პირობებს უქმნის გლობალურ ევროპულ ფირმებთან მიმართებაში. ასევე, თავისუფალი ვაჭრობის სივრცის ფორმირება, ქართულ ეკონომიკას მნიშვნელოვანი გამოწვევების წინაშე აყენებს.

საქართველოსთვის, ევროკავშირის სოციალური, ეკონომიკური, საზოგადოებრივი და მმართველობითი მოწყობა მისაღებია, ურთიერთობების დინამიკა პოზიტიურია, მაგრამ ევრო-

კავშირში შესვლის ზუსტი თარიღი ქვეყნისათვის მკაფიოდ გარკვეული არაა. ევროკავშირში გაწევრიანების საბოლოო თარიღს ქართული საზოგადოება მხოლოდ ევროპისა და ევროკავშირის ხელმძღვანელობის განცხადებების „ოპტიმისტური ანალიზის საფუძველზე საზღვრავს“.

მთლიანობაში, კი ზემოაღნიშნული გამოწვევები და პრობლემები ვერ აკნინებს აღმოსავლეთ პარტნიორობის როლსა და ფასეულობას.

შეჯამება

პრაქტიკულად, აღმოსავლეთ პარტნიორობის როლი და ფასეულობა საქართველოსათვის წარმოადგენილია ეკონომიკური, პოლიტიკური, სამართლებრივი, ტექნოლოგიურ და სოციალური სარგებლით. თუმცა, სირთულეს წარმოადგენს დაგეგმილი პარტნიორობის შედეგების, ევროკავშირთან ასოცირების პროგრამის დანერგვისა და რეალიზების თანმდევი დაბრკოლებების შეფასება, ხარჯებისა და შემოსავლების ზუსტი გაზომვა, წარმატებების ავტომატური გარანტირების პროგნოზირება.

აუცილებელია აღინიშნოს, რომ მდგრადი განვითარების საქართველოს კარგად აქვს გათვიცნობიერებული ქვეყნისთვის სასარგებლო კურსი და მიმართულებები, გააჩნია განვითარების შესაბამისი რესურსი (რომელიც ბოლომდე არაა გამოყენებული), შესაბამისად, ევროკავშირში გაწევრიანებით სარგებელს მიიღებს არა მხოლოდ საქართველო, არამედ თვით ევროკავშირიც, ცივილიზებული და კულტურული მეზობლისა და აუთვისებელი რესურსის სახით (გეოპოლიტიკური, ინტელექტუალური, ენერგეტიკული, პოლიტიკური და სხვა რესურსი).

„აღმოსავლეთ პარტნიორობის“ ფარგლებში ეკონომიკური, პოლიტიკური, სოციალური და სავაჭრო სარგებელი თანაბარმნიშვნელოვანია როგორც საქართველოსათვის, ისე ევ-

როკავშირის ქვეყნებისთვის, თუმცა თანაბარსარგებლის მომტანი არ იქნება ორივესთვის. ევროპელ ბიზნესწრეებს მეტი რესურსი, ტექნოლოგია და უპირატესობა აქვს. შესაბამისად, საქართველოს მთავრობას EU-ის ხელშეწყობით, საჭიროებს ადგილობრივი ბიზნეს გარემოს კონკურენტუნარიობის ამაღლებაზე ზრუნვას.

ევროინტეგრაციისკენ ქართული ხელისუფლებისა და საზოგადოების ერთიანი აზრის, მიმდინარე პოლიტიკური ნების, ხელისუფლებისა და საზოგადოების პასუხისმგებლობის, ევროკავშირის სტანდარტების შესაბამისი ქვეყნის ტრანსფორმაციისა და მონდომების მიუხედავად, მხოლოდ „ხელშეკრულებების დეკლარირებით" ევროპასთან მეზობლობა გამოიწვევს ურთიერთოების გადაფასებას.

დაბოლოს, უნდა აღინიშნოს, რომ დღევანდელი მდგომარეობით, საქართველო წარმატებით ასრულებს მოთხოვნებსა და ვალდებულებებს, საზოგადოების აზრიც აღნიშნული მიმართულებით მდგრადია, თუმცა "დღევანდელი საზოგადოება" პროცესებს შედეგებით ზომავს და აფასებს, ამიტომ საჭიროა ევროკავშირის ქვეყნების მხარდაჭერით დაჩქარდეს ევროკავშირში დროული შესვლა, იმისათვის, რომ „ევროპულ მოდელზე" ტრანსფორმაციისათვის გაწეული (დახარჯული) ფულადი, ადამიანური, მატერიალური და ტექნოლოგიური რესურსი, დრო და ენერგია არ აღმოჩნდეს უშედეგო, საზოგადოებაში არ ჩაქრეს ევროკავშირში შესვლის იმპულსი და არ მოახდინოს ხელშეკრულების გადაფასება „რწმენის/იმედის ასოცირებად".

თავი III. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია (2015-2020)

3.1. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიის არსი

ელექტრონული მთავრობის მიერ საზოგადოებრივი ამოცანების შესრულებისა და პროგრესის მიღწევისთვის საჭიროა ე-მთავრობის განვითარების ნაციონალური სტრატეგიული დაგეგმვა.

ე-მთავრობის სტრატეგია წარმოადგენს ელექტრონული მართვის სისტემისა და მისი ინფრასტრუქტურის ხელშეწყობის გეგმას, რომელიც ორგანიზაციის მიზნის მიღწევისათვის მართვის შესაძლებლობების მაქსიმიზაციას ახდენს. მისი მიზნობრივი მიმართულებით შემუშავებული საგეგმო დოკუმენტი განსაზღვრავს ე-მთავრობის გრძელვადიან მიზნებს, ამოცანებსა და პრიორიტეტულ მიმართულებებს [[128]].

ე-მთავრობის სტრატეგია წარმოადგენს ე-მთავრობის რეალიზების ბაზისს, რომელიც მოიცავს სტრატეგიულ მიმართულებებს, ამოცანებს, კომპონენტებს, სახელმძღვანელო პრინციპებსა და გზის მაჩვენებლებს, სადაც სტრატეგიული სტრუქტურისა და კომპონენტების განვითარება ურთიერთდამოკიდებულებაშია.

განვითარების სტრატეგიული გეგმის მიზანია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების პროცესის დაგეგმვა ნაციონალურ, ლოკალურ და გლობალურ გარემოსთან თანამშრომლობის მექანიზმების შემუშავება; საჭიროებებისა და გამოწვევების გაანალიზება, მომგებიანი ზრდა/გაფართოება; ელექტრონული მთავრობის მომსახურების პროცესების უკეთ წარმართვის მიზნით განვითარების მიმართულებების ჩამოყალიბება.

ზოგადად, სტრატეგიული გეგმა, ასახავს არსებულ სტრუქტურას, სტრატეგიული გეგმის პროცესს, პრობლემებს,

აყალიბებს განვითარების სტრატეგიულ ღონისძიებებს, პრიორიტეტულ მიმართულებებს და ორიენტირებულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის ინსტიტუციონალურ განვითარებაზე.

სტრატეგიული დაგეგმვის მიზანს წარმოადგენს გეგმის განვითარების შემუშავებით ინიციატივების მიღწევა, რომელიც მხარდაჭერილია მოქმედების გეგმით და მოიცავს ოპერაციებს, პროცესებსა და პროცედურებს, იმისათვის, რომ პროაქტიული იყოს მომავალი, ამაღლდეს მწარმოებლურობა, გაითვალოს მოკლევადიანი გეგმები, გადაწყვეტილების მიღება იყოს მოქნილი და ინდივიდუალური, მაკრო დონეზე გადაიჭრას ძირითადი პრობლემები და განხორციელდეს მნიშვნელოვანი საკითხების საყოველთაო ინფორმირება.

რისთვის არის საჭირო სტრატეგიული დაგეგმვა?

- ეკონომიკური განვითარებისათვის (ციფრული ეკონომიკის ზრდისათვის);
- რეგიონში მოწინავე ტექნოლოგიური უპირატესობის მიღწევისათვის;
- დემოკრატიული, სამართლებრივი, სწორი პოლიტიკური გარემოსა და ინსტიტუციური სტრუქტურის შექმნისათვის;
- სოციალური კეთილდღეობის მიღწევისათვის;
- სახელმწიფო სექტორის ტექნოლოგიური არქიტექტურის (ერთიანი ქსელი, ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურა, მონაცემთა ბაზები) შექმნის, ინტეგრაციის, კოორდინაციისა და ეფექტური მართვისათვის;
- ქვეყნის სრული კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის პროცესების უზრუნველყოფისათვის;
- ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების ხელშემწყობი პირობების შექმნისათვის;
- ინტერნეტ-კომპანიების წარმოქმნის სტიმულირებისა და სუბსიდირებისათვის;

- უსაფრთხო კიბერგარემოს შექმნისათვის;
- ე-მთავრობის ინიციატივების ეფექტურობის მაქსიმიზაციისათვის;
- ინტერნეტ-მომხმარებელთა უფლებების დაცვისათვის;
- ონლაინ ვაჭრობის საგარანტიო მექანიზმების უზრუნველყოფისათვის.

სტრატეგიული დაგეგმვის ორიენტირია ე-მთავრობის მზადყოფნისათვის საჭირო კომპონენტების, კრიტერიუმების დაკმაყოფილება და მიღწევა; გამჭვირვალე, დემოკრატიული და ანგარიშვალდებულიანი ელექტრონული მართვის სისტემის ჩამოყალიბება და შექმნა .

ე-მთავრობის სტრატეგიის მამოძრავებელია ეფექტიანი, მისაწვდომი და პროდუქტიული საზოგადოებრივი მომსახურების წარდგენის სრულყოფის პროცესი, მოქმედების კოორდინაცია, ეკონომიკური ეფექტიანობისა და თავსებადობის უზრუნველყოფა. ასევე, სწრაფვა ე-მთავრობის შემდგომი განვითარებისთვის.

სტრატეგიული დაგეგმვის პოლიტიკის პრიორიტეტები მოიცავს ადვილად მოხმარებად და ხელმისაწვდომ სახელმწიფო მომსახურების, ინფრასტრუქტურის შექმნასა და წვდომას; მოსახლეობის კომპიუტერიზაციასა და ინტერნეტიზაციას, აპარატული და პროგრამული უზრუნველყოფის გამოყენების სიმარტივეს; განცალკავებულ კონტენტსა და ინფორმაციასთან შეუზღუდავ დაშვებას; კონფიდენციალობასა და უსაფრთხოებას.

ე-მთავრობაზე ორიენტირებული სტრატეგია მიმართულია ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ათვისებით, სოციალურ-ეკონომიკური პირობების გაუმჯობესებისკენ.

აღნიშნულისათვის გეგმა უნდა პასუხობდეს შემდეგ კითხვებს:

1. **სად ვიმყოფებით ახლა?**
   - მარკეტინგული კვლევა;

- SWOT ანალიზი.

2. **სად გვინდა რომ ვიყოთ (რა მიმართულებით გვსურს მოძრაობა)?**
   - მისია&ხედვა&ფასეულობები;
   - სახელმძღვანელო პრინციპები.
3. **როგორ ვიმოქმედოთ (როგორ აღმოვფხვრათ უთანასწორობა და პრობლემები)?**
   - ძირითადი სტრატეგიული ინიციატივები;
   - ქმედება.
4. **როგორ ვმუშაობთ (როგორ გავაკონტროლოთ პროგრესი)?**
   - გეგმის მართვა;
   - პროგრესის განხილვა და გეგმის კონტროლი.

სტრატეგიული გეგმა წარმოადგენს ვალდებულებების, დირექტივების, ცვლილებების, განვითარების გეგმა, რომლის იმპლემენტაცია შექმნის ჯანსაღი საზოგადოებისა და სახელმწიფოს მშენებლობის კვლევით-ექსპერტულ „პლატფორმას“.

აღნიშნული დოკუმენტის სტრატეგიული ამოცანების ტექნიკური ფორმულირება დასახვეწია.

სტრატეგიული დაგეგმვის პროცესისათვის აუცილებელია საკვანძო ელემენტების კვლევა და ანალიზი, შემდეგი მიმართულებით:

- არსებული რესურსები და პოტენციალი;
- ორგანიზაციული პრიორიტეტები ;
- პოლიტიკა და პროცედურები;
- ინსტიტუციური ფასეულობები;
- განვითარების პირობებისა და ტენდენციების ანალიზი;
- გარემო ფაქტორების კვლევა და შეფასება;
- web-საიტი (კონტენტი, დიზაინი და სხვა);
- საქმიანობის სამართლებრივი ბაზა;

- მოსალოდნელი რისკები;
- კრიტიკული საკითხები;
- მოსალოდნელი შედეგების პროგნოზირება.

3.2. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული კვლევა

3.2.1. კვლევის სცენარი

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესწავლის მიზნით, 2014 წლის 24 თებერვლიდან – 17 მარტის ჩათვლით, ჩატარდა მარკეტინგული კვლევა. გამოკითხული იქნა თბილისის, იმერეთის, აჭარის, კახეთის რეგიონის მიზნობრივი ჯგუფის 1600 რესპონდენტი. გამოყენებული იქნა რაოდენობრივი კვლევის პირისპირ ინტერვიუს მეთოდი და ინტერნეტ-გამოკითხვა სპეციალური ინტერნეტ-პროგრამით – "Google Drive". სამიზნე აუდიტორიას წარმოადგენდა 18 წელზე ზევით ასაკის ინტერნეტ-მომხმარებელი.

კვლევის პროცესი მოიცავს 6 ეტაპს:

1. ბაზრის სეგმენტირების საფუძვლის განსაზღვრა და მიზნობრივი სეგმენტების შერჩევა;
2. ინტერვიუს ორგანიზება;
3. კითხვარის (ანკეტის) შემუშავება;
4. გამოკითხვის ჩატარება;
5. შედეგების ანალიზი (შეფასება და ინტერპრეტაცია);
6. მიღებული შედეგების ანალიზის საფუძველზე საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიის შემუშავება.

1 ეტაპი. **ბაზრის სეგმენტირების საფუძვლის განსაზღვრა და მიზნობრივი სეგმენტების შერჩევა.** განისაზღვრა ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიზნობრივი ჯგუფები. განსაკუთრებული აქცენტი გაკეთდა მოქალაქეებზე, რომლებიც წარმოადგენს ყველაზე მრავალრიცხოვან ბენეფიციარებს, შესწავლილი იქნა მათი ინტერესები, აღქმა და დამოკიდებულება. **სამიზნე ჯგუფის ზომა განისაზღვრა 1600 რესპონდენტით (**თითოეული რეგიონიდან შერჩეული იქნა მიზნობრივი ჯგუფის 400 წარმომადგენელი**). რესპონდენტების შერჩევისას, ძირითად მოთხოვნას,** ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების საბაზისო ცოდნა **წარმოადგენდა**. ასევე, იმ პირთა შერჩევა, ვისაც კომპიუტერთან და ინტერნეტთან წვდომის შესაძლებლობა გააჩნდა;

2 ეტაპი. **ინტერვიუს ორგანიზება.** შემუშავდა ინდივიდუალური ინტერვიუს ორგანიზების სცენარი; განისაზღვრა რესპონდენტებთან დაკავშირების მეთოდი (პირისპირ და ინტერნეტით);. დაიგეგმა რესპონდენტთა გამოკითხვის ადგილი (უმაღლეს სასწავლო დაწესებულებებში, ქუჩაში, კერძო და სახელმწიფო ორგანიზაციებში);

3 ეტაპი. **შემუშავდა კითხვარი, რომელიც შედგება 7 ბლოკისა და 50 კითხვისაგან.** კითხვარში მოცემული იქნა: რესპოდენტისადმი მიმართვა, გამოკითხვის მიზნების განმარტება, პერსონალური ხასიათის კითხვები; კითხვების ფორმულირებისას გამოყენებული იქნა "შერეული ტიპის" ღია და დახურული კითხვები, ე.ი. ჩამოთვლილია პასუხების შესაძლო ვარიანტები, რომლებმაც საშუალება მისცა რესპონდენტს გამოეხატა თავისი ორიგინალური აზრი; გამომდინარე იმისა, რომ "დახურული" კითხვების შემუშავებისას შეუძლებელია პასუხების ყველა ვარიანტის გათვლა, შემუშავდა კითხვების "ღია" ფორმა, რაც "განმასხვავებელი თავისებურების" იდეის პოვნის შესაძლებლობა მოგვცა;

4 ეტაპი. **გამოკითხვის ჩატარება.** ანკეტური გამოკით-

ხვა, ძირითადად ჩატარდა თბილისის, იმერეთის, აჭარისა და კახეთის რეგიონში (კითხვარი შეავსო 1600-მა რესპონდენტმა). ფაქტობრივად კვლევაში ყველა რეგიონმა მიიღო მონაწილეობა. გამოიკითხა 18 წლის და უფროსი ასაკის მოსახლეობა. ანკეტის შევსების ხანგრძლივობამ 35-40 წუთი შეადგინა;

5 ეტაპი. **შედეგების შეფასება და ინტერპრეტაცია.** მოპოვებული მონაცემების სტატისტიკური ანალიზი განხორციელდა SPSS 20-ში. კვლევის შედეგები, შეფასებისა და რეცენზირებისათვის წარდგენილი იქნა საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტისა და საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის პროფესორ-მასწავლებლებისათვის;

6 ეტაპი. **საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული სტრატეგიის შემუშავება.** ჩატარებული კვლევების საფუძველზე დადგინდა ელექტრონული მთავრობის ტენდენციები; შესწავლილი და გაანალიზებული იქნა განვითრების პერსპექტივები; მიღებული შედეგებისა და დასკვნების საფუძველზე შემუშავდა **საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მოქმედების გეგმა და მარკეტინგული სტრატეგია.**

პროექტისათვის, საწყის ეტაპზე, შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი, რომელიც დაკომპლექტდა 40 სტუდენტით (მოხალისეებით). სამუშაო ჯგუფები დაკომპლექტდა ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის, სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტის, საქართველოს უნივერსიტეტის, კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტე-

ტის სტუდენტ-ახალგაზრდებისაგან.

კვლევის პროცესის სამუშაო ჯგუფის დაკომპლექტებისათვის სამუშაო შეხვედრები შედგა ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტის კოლეგებთან, რომელთა წარდგინებით კვლევის პროცესისასთვის აირჩა ბიზნეს ადმინისტრირების (კონკრეტულად მარკეტინგის) მიმართულების სტუდენტები. თბილისის რეგიონის სტუდენტებთან სამუშაო შეხვედრები შედგა საქართველოს ტექნიკურ უნივერსიტეტში.

სამუშაო შეხვედრის ფარგლებში განხორციელდა სამუშაო ჯგუფის ტრენინგი, კვლევის სცენარისა და კითხვარის გაცნობა.

შეხვედრის ფორმატში, კვლევაში მონაწილე პირები გაეცნო კვლევის მიზნებს, ამოცანებს, კვლევის საგანსა და ობიექტს. ასევე, პროექტის განხორციელების აუცილებლობასა და საჭიროებას.

ინტერვიუერებისთვის ცნობილი გახდა კითხვარის მეშვეობით შესასწავლი საკითხები, რომლითაც დადგინდა:

- ელექტრონული მთავრობის მომსახურებისადმი მოქალაქეების სანდოობის დონე;
- ელექტრონული მომსახურების სისტემის გამოყენების მოტივები და თავისებურებები;
- ქართული ონლაინ ბიუროკრატიული სერვისი;
- ელექტრონული მომსახურების სისტემის ხელმისაწვდომობა, ხელსაყრელობა, რეგიონების მიხედვით თანაბარმისაწვდომობა;
- მოქალაქეებისათვის ელექტრონული მომსახურების სისტემის სარგებელი და მოლოდინი;
- ელექტრონული მომსახურების სისტემის სოციალური გავლენა;
- ელექტრონული მომსახურების სისტემის ეკონომიკუ-

რი გავლენა;

- ელექტრონული მომსახურების სისტემის მომხმარებელთა გეოგრაფიული და დემოგრაფიული სტრუქტურა;
- ელექტრონული მთავრობის ფორმირებაში მოქალაქეების ჩართულობის დონე;
- მოქალაქეების მიერ ელექტრონული მომსახურების სისტემისადმი წაყენებული მოთხოვნები;
- ელექტრონული მომსახურების მიღების ხელშემწყობი და განმსაზღვრელი ფაქტორები;
- სეგმენტთა მოთხოვნის სტრუქტურა და თავისებურებები;
- ელექტრონული მომსახურების მიღების ძირითადი არხები;
- ელექტრონული მთავრობის როლი მთავრობასა და მოქალაქეების დაახლობაში;
- მოქალაქეთა ინტერნეტ-კულტურა, ინტერესები და გათვიცნობიერების დონე;
- ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარების, დანერგვისა და გავრცელების გავლენა საზოგადოებრივ ცხოვრებაზე;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ინფორმაციულობა, იურიდიული ძალა, ინტერაქტიული კავშირის ხარისხი და ეფექტურობა;
- რეგიონსა და დედაქალაქს შორის ციფრული უთანასწორობის შეფასება;
- რეგიონსა და დედაქალაქს შორის ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ათვისებისა და ინტეგრირების პროცესების შეფასება;
- სამინისტროების web-გვერდების მუშაობისადმი მოქალაქეების დამოკიდებულება.

3.2.1. მარკეტინგული კვლევის პროცესი

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესწავლის მიზნით ჩატარდა მარკეტინგული კვლევა.

კვლევის პროცესი 6 ეტაპად ჩატარდა: პირველ ეტაპზე განხორციელდა ბაზრის სეგმენტირების საფუძვლის განსაზღვრა და მიზნობრივი სეგმენტების შერჩევა; შემუშავდა კითხვარი (ანკეტა) და ჩატარდა გამოკითხვა; მიღებული შედეგების ანალიზის, შეფასებისა და ინტერპრეტაციის საფუძველზე შემუშავდა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული სტრატეგია.

იმისათვის, რომ ზუსტად ასახულიყო მთლიანი პოპულაციის სურათი, დადგინდა კვლევის ერთეული:

- გენერალური ერთობლიობა: 1,6 მლნ კაცი (GNCC);
- შერჩევითი ერთობლიობა : 1600 კაცი (0.1%);
- გამოკითხულთა ერთობლიობა: რომლებიც რეალურად მონაწილეობენ კვლევაში;
- ანალიზი: ანალიტიკური ხასიათის მულტივარიაციული ანალიზი.

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, შერჩევის სახე არის ალბათური ტიპის.

შერჩევისას გენერალური ერთობლიობის თითოეული ელემენტი შერჩევით ერთობლიობაში მოხვედრის თანაბარი შანსით იქნა წარმოდგენილი.

ალბათური შერჩევის ტიპი: გამოყენებული იქნა მარტივი შემთხვევითი შერჩევა.

ცნობილია, რომ ნებისმიერი შერჩევა ცდომილებას იწვევს, რაც სხვადასხვა მიზეზებით (პასუხის გაუცემლობა, კითხვაზე არადაეკვატური პასუხი, კოდირების შეცდომები და სხვა) არის გამოწვეული.

ცდომილება მარტივი შემთხვევითი შერჩევის შემთხვევაში გამოითვლება შემდეგი ფორმულით:

$$\Delta_{error} = \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

სადაც:

P - წარმოადგენს რაიმე სიდიდის პროცენტს

n - გამოკითხული რესპოდენტების რაოდენობას

95%-იანი გარანტიით, გენერალური ერთობლიობის პროცენტული მნიშვნელობა (იმავე სიდიდის) მოთავსებული იქნება შემდეგ ინტერვალში.

$$\left[P - 1.96\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \; ; \quad P + 1.96\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \right]$$

ცდომილება მაქსიმალურ მნიშვნელობას აღწევს $P = 0.5$ პროცენტისათვის:

$$1.96\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} = 1.96\sqrt{\frac{0.5(1-0.5)}{1600}} = 1.3\%$$

ანუ ჩვენი კვლევის მაქსიმალური შესაძლო ცდომილება 95%-იანი გარანტიით ტოლია 1,3%

$$\Delta_{error} = 1.3\%$$

ანკეტა შედგება 7 ბლოკისა და 50 კითხვისაგან.

- **პირველი ბლოკი შედგება 3 კითხვისაგან.** პირველი ბლოკით დაგეგმილი იქნა რეგიონების მიხედვით, საქართველოს ინტერნეტ-გარემოს შესწავლა; ინტერნეტში დაშვების ძირითადი მოწყობილობების, ინტერნეტის გამოყენების მოტივების, ინტერნეტის ხარისხის გამოვლენა;
- **მეორე ბლოკი შედგება 16 კითხვისაგან.** მეორე ბლოკით დაგეგმილი იქნა სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურების სისტემის შესწავლა;
- **მესამე ბლოკი შედგება 3 კითხვისაგან.** მესამე ბლოკით დაგეგმილი იქნა ელექტრონული მთავრობის სო-

ციალური როლის გამოვლენა;

- **მეოთხე ბლოკი შედგება 6 კითხვისაგან.** მეოთხე ბლოკით დაგეგმილი იქნა ქართული ელექტრონული მთავრობის დანერგვით ელექტრონული დემოკრატიის უზრუნველყოფის ასპექტების შესწავლა;
- **მეხუთე ბლოკი შედგება 4 კითხვისაგან.** მეხუთე ბლოკით დაგეგმილი იქნა ელექტრონული მთავრობის გამოწვევების გამოვლენა;
- **მეექვსე ბლოკი შედგება 11 კითხვისაგან.** მეექვსე ბლოკით დაგეგმილი იქნა ბიზნეს სექტორის ონლაინ მომსახურების ბაზრის გარემოს შესწავლა და განვითარების პერსპექტივების გამოვლენა;
- **მეშვიდე ბლოკი შედგება 6 კითხვისაგან.** მეშვიდე ბლოკით დაგეგმილი იქნა რესპონდენტთა სოციალ-დემოგრაფიული მაჩვენებლების დადგენა.

მოპოვებული მონაცემების სტატისტიკური ანალიზი SPSS 20-ში გან ხორციელდება.

გამოკითხვის შედეგად მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე შესაძლებელი გახდა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიის შექმნა.

3.2.2. საქართველოს ინტერნეტ-გარემო

ციფრული პროცესების გენერირებით გარდაიქმნა საქართველოს ვირტუალური და ფიზიკური სივრცე, ინიცირებული იქნა მომხმარებელთა მოლოდინისა და ქცევების ტრანსფორმაცია, შესაძლებელი გახდა სამოქალაქო და კერძო სექტორის საჭიროებების სპექტრის დაკმაყოფილება. ელექტრონული მომსახურების (კერძო და სახელმწიფო სექტორის ე-მომსახურება) ათვისებისა და მისი ყოველდღიურ საქმიანობაში ინტეგრირებისათვის სახელმწიფომ განახორციელა შესაბამისი გარემოს

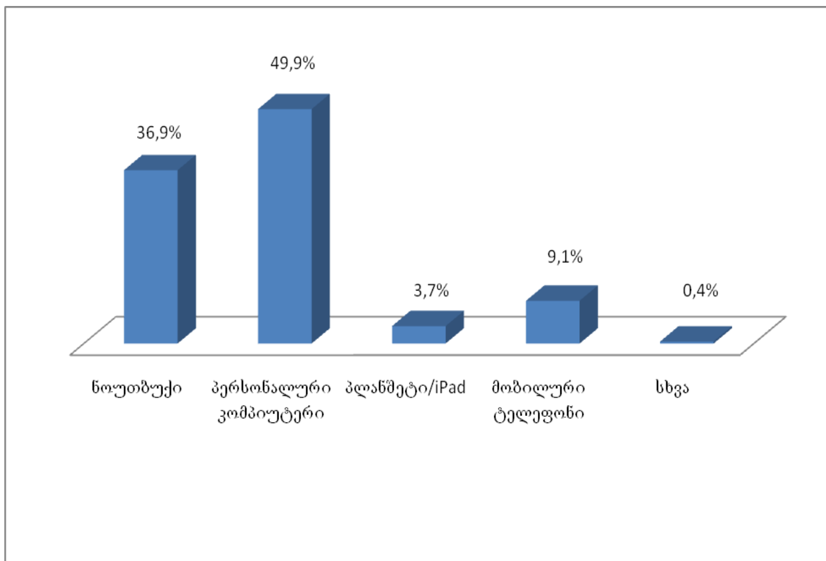
უზრუნველყოფა.

საქართველოში ჩატარებული კვლევა ფოკუსირებულია ინტერნეტ-ბაზრის რესურსების, ფასეულობებისა და შესაძლებლობების წარმოჩენის, ელექტრონული მომსახურების სტიმულირებისა და ინტერნეტ-გარემოს გაჯანსაღების ხელშეწმყობი რეკომენდაციების შემუშავებაზე.

ჩატარებულმა მარკეტინგულმა კვლევამ აჩვენა, რომ რესპონდენტების 49,9% ინტერნეტთან წვდომისათვის ძირითადად, პერსონალურ კომპიუტერს იყენებს;გამოკითხულთა 36,9% ინტერნეტში შედის ნოუთბუქის მეშვეობით; კვლევაში მონაწილე პირთა 13,2%, ინტერნეტ-ბაზარზე აქტივობისთვის კომპაქტურ მობილურ ტელეფონს, პლანშეტს და სხვა ტექნოლოგიას იყენებს; ყურადსაღებია, რომ ინტერნეტთან წვდომისათვის მობილურ ტელეფონსა და პლანშეტს, ძირითადად 18-28 წლის ახალგაზრდები იყენებს, რომელთა ოჯახის შემოსავლები 1000 ლარზე მეტია(იხ.ჰისტოგრამა 3.1).

ჰისტოგრამა 3.1

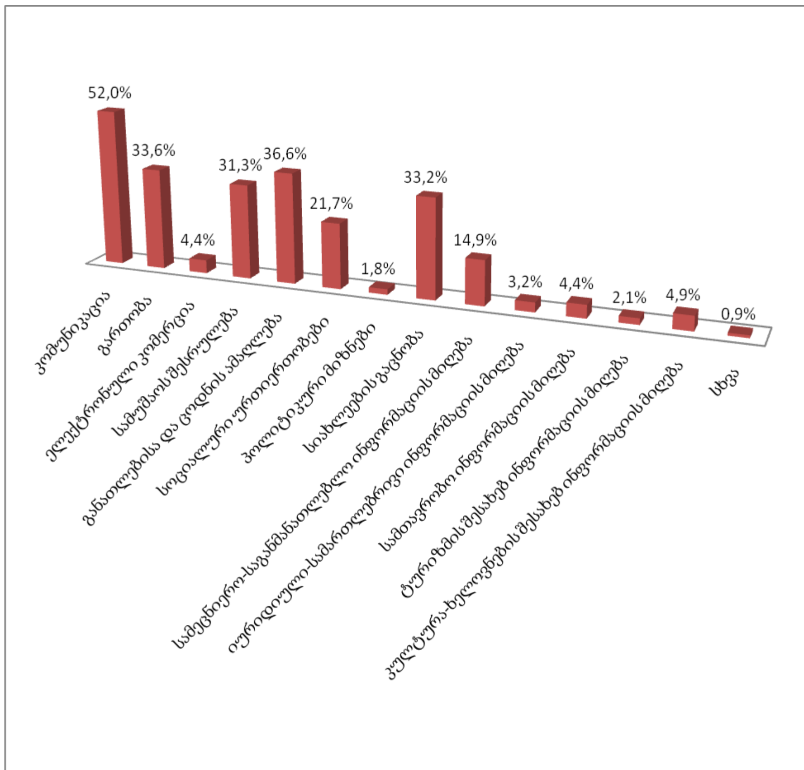
ინტერნეტთან წვდომის პოპულარული ტექნოლოგიები



ინტერნეტისა და ICT-ის გამოყენების მოტივების შესწავლამ ცხადყო, რომ რესპონდენტთა ნახევარზე მეტი (52%) ინტერნეტს განიხილავს, როგორც გლობალური კომუნიკაციურ გარემოს, კომუნიკაციის ეფექტურ და იაფ ინსტრუმენტს. ინტერნეტ-მომხმარებელთა მესამედი ინტერნეტს განიხილავს გართობისა და განტვირთვისათვის, ასევე, განათლების, ცოდნის ამაღლების, სიახლეების გაცნობისა და სამუშაოს ეფექტურად შესრულებისათვის მოიხმარს. გამოკითხულთა მეხუთედისთვის ინტერნეტი სოციალური ურთიერთობის პლატფორმას წარმოადგენს(იხ.ჰისტოგრამა 3.2).

ჰისტოგრამა 3.2

მომხმარებლებში ინტერნეტისა და ICT-ის გამოყენების მოტივი

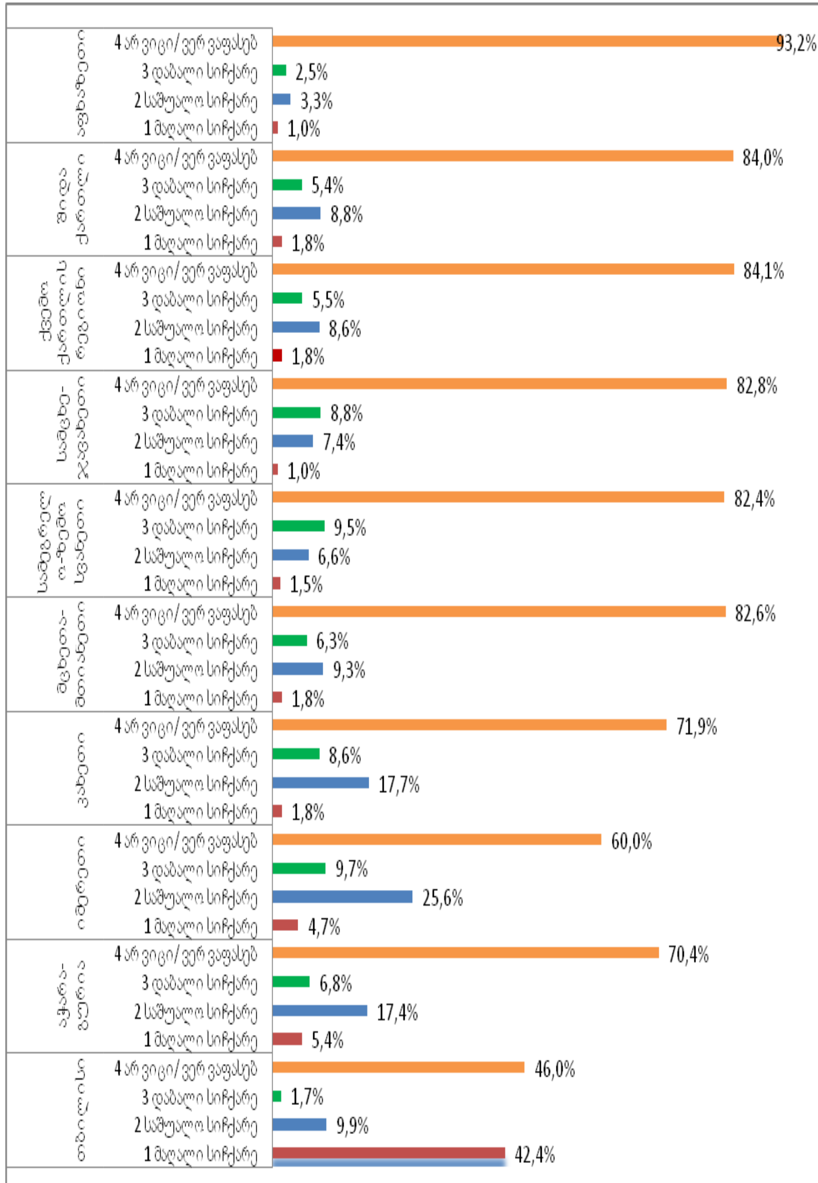


ინტერნეტ-ბაზრის ერთ-ერთი აუცილებელი პარამეტრის-ინტერნეტ-ხარისხის შეფასების კვლევისას დადგინდა, რომ მაღალი ხარისხის ინტერნეტით მხოლოდ თბილისია უზრუნველყოფილი (აღნიშნა მომხმარებელთა 42,4%-მა), ხოლო რეგიონებში ინტერნეტი, ძირითადად, საშუალო და დაბალი დონის სიჩქარითაა წარმოდგენილი (რესპონდენთა უდიდესმა ნაწილმა ინტერნეტის სიჩქარე ვერ შეაფასა). კერძოდ:

- ***იმერეთის რეგიონი.*** ინტერნეტ-მომხმარებელთა 25,6%-მა აღნიშნა, რომ რეგიონის მოსახლეობას საშუალოსიჩქარიან ინტერნეტთან წვდომა გააჩნია; გამოკითხულთა 9,7%-მა, რეგიონის ინტერნეტ-გარემო დაბალსიჩქარიანი წვდომით შეაფასა; რესპონდენტთა 4,7% რეგიონში მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტის არსებობა მიიჩნია, ხოლო მომხმარებელთა 60%-მა ვერ შეაფასა და თავი შეიკავა პასუხის გაცემისაგან;
- ***კახეთის რეგიონი.*** გამოკითხულთა 17,7%-მა აღნიშნა, რომ რეგიონის მოსახლეობა საშუალო სიჩქარის ინტერნეტს მოიხმარს; მომხმარებელთა 8,6%-მა დაასახელა, რომ რეგიონში დაბალი სიჩქარის ინტერნეტი არსებობს; რესპონდენტთა 1,8% ფიქრობს, რომ რეგიონში მაღალი სიჩქარის ინტერნეტია, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 71,9%-მა თავი შეიკავა პასუხის გაცემისაგან;
- ***აჭარა-გურიის რეგიონი.*** რესპონდენტთა 17,4%-მა აღნიშნა, რომ რეგიონში ინტერნეტის საშუალო სიჩქარეა; მომხმარებელთა 6,8% აცხადებს, რომ რეგიონში ინტერნეტ სიჩქარე დაბალია; გამოკითხულთა 5,4%-ს მიაჩნია, რომ რეგიონი მაღალი სიჩქარის ინტერნეტით სარგებლობს, ხოლო 70,4%-მა თავი შეიკავა პასუხის გაცემისაგან;
- ***მცხეთა-მთიანეთის რეგიონი.*** კვლევაში მონაწილე პირთა 9,3%-ს მიაჩნია, რომ რეგიონში ინტერნეტის საშუალო სიჩქარეა; მომხმარებელთა 6,3% რეგიონის

ჰისტოგრამა 3.3

ინტერნეტ-ხარისხის შეფასება რეგიონების მიხედვით



ინტერნეტის დაბალსიჩქარიანობას ადასტურებს; გამოკითხულთა 1,8% მიაჩნია, რომ რეგიონში მაღალი სიჩქარის ინტერნეტი არსებობს, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 82,6%-მა შეფასებისაგან თავი შეიკავა;

- ***ქვემო ქართლის რეგიონი.*** რესპონდენტთა 8,6%-მა აღნიშნა, რომ რეგიონში საშუალო სიჩქარის ინტერნეტია; გამოკითხულთა 5,5%-ს მიაჩნია, რომ რეგიონში დაბალი სიჩქარის ინტერნეტია; კვლევაში მონაწილე პირთა 1,8%-ს მიაჩნევს, რომ რეგიონში მაღალი სიჩქარის ინტერნეტია, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 84,1%-მა შეფასებისაგან თავი შეიკავა;
- ***შიდა ქართლის რეგიონი.*** კვლევისას, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 8,8%-მა აღნიშნა ინტერნეტის საშუალო სიჩქარე, მომხმარებელთა 5,4%-ის შეფასებით რეგიონში დაბალი სიჩქარის ინტერნეტია, გამოკითხულთა 1,8% რეგიონში მაღალი სიჩქარის ინტერნეტის არსებობას ადასტურებს, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 84,0%-მა შეფასებისაგან თავი შეიკავა;
- ***სამეგრელო-ზემო სვანეთის რეგიონი.*** მომხმარებელთა 6,6 %-მა აღნიშნა ინტერნეტის საშუალო სიჩქარე; რესპონდენთა 9,5%-მა დაასახელა დაბალი სიჩქარე; გამოკითხულთა 1,5%-მა რეგიონი მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტით შეაფასა, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 82,4%-მა შეფასებისაგან თავი შეიკავა;
- ***აფხაზეთის რეგიონი.*** კვლევაში მონაწილე პირთა 3,3%-მა რეგიონის ინტერნეტის სიჩქარე საშუალო დონეზე შეაფასა; გამოკითხულთა 2,5%-ის შეფასებით რეგიონში დაბალი სიჩქარის ინტერნეტია; მომხმარებელთა 1%-მა რეგიონში მაღალსიჩქარიიანი ინტერნეტის არსებობა დაადასტურა, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 93,2%-მა პასუხის გაცემისაგან თავი შეიკავა.

3.2.3. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის web-სივრცე

ქართული საზოგადოებისათვის web-ტექნოლოგიები წარმოადგენს კომუნიკაციის, ინფორმაციის, გართობისა და კომერციის საშუალებას. ასევე, პოლიტიკის, სამთავრობო პროცესებისა და სახელმწიფო ფუნქციების განხორციელების ინსტრუმენტს.

ქართული web-სივრცე web-ტექნოლოგიებითა და web-საიტებით წარმოადგენს ელექტრონული მთავრობის სისტემის ძირითად ინსტრუმენტებს, რომლებიც აქტიურად გამოიყენება ქვეყნის მმართველობით საქმიანობაში.

მოქალაქეების მომსახურება მთავრობის web-საიტებით უფრო ეფექტური, ხელსაყრელი და სწრაფია. მთავრობის მომსახურების ტრადიციულ მეთოდებთან შედარებით, მთავრობის web-საიტებით მომსახურება/ინფორმაცია შესაძლებელია მიღებული იქნეს ნებისმიერ დროსა და ადგილას, გადაადგილებისა და ლოდინის გარეშე, ნაკლები დანახარჯებითა და მაღალი ხარისხით[[129]].

მთავრობის web-საიტები გამჭვირვალობისა და დემოკრატიის ეფექტურ ინსტრუმენტს წარმოადგენს [[130]]. ასევე, სამთავრობო web-საიტი შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც პოლიტიკური, სოციალური და ეკონომიკური ეფექტიანობის მაქსიმალური მისაწვდომობის არხი [[131]].

დღეს, გაეროს წევრი ყველა ქვეყანა ელექტრონული სამთავრობო web-საიტითაა წარმოდგენილია. გაეროს კვლევა ადასტურებს, რომ ელექტრონული მთავრობის განვითარების ძალიან მაღალი ინდექსითაა წარმოდგენილი ქვეყნების 13%, მაღალი შეფასებისაა ქვეყნების 32% (მათ შორისაა საქართველოს ელექტრონული მთავრობა), საშუალო შეფასებისაა ქვეყნების 38%, ხოლო დაბალი შეფასებისაა ქვეყნების 17% [[22]]. სტატისტიკურად, მსოფლიოში, მთავრობის web-საიტებს მოსახლეობის 30%ინტენსიურად მოიხმარს [[132]].

ზოგადად, კვლევებით დადასტურებულია, რომ მრავალი ქვეყნის ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიაში ძირითადი აქცენტი web-საიტის ფუნქციონალურობაზეა გადატანილი[131].

სხვადასხვა კვლევით დასტურდება, რომ საქართველოს მთავრობა საჭიროებს:

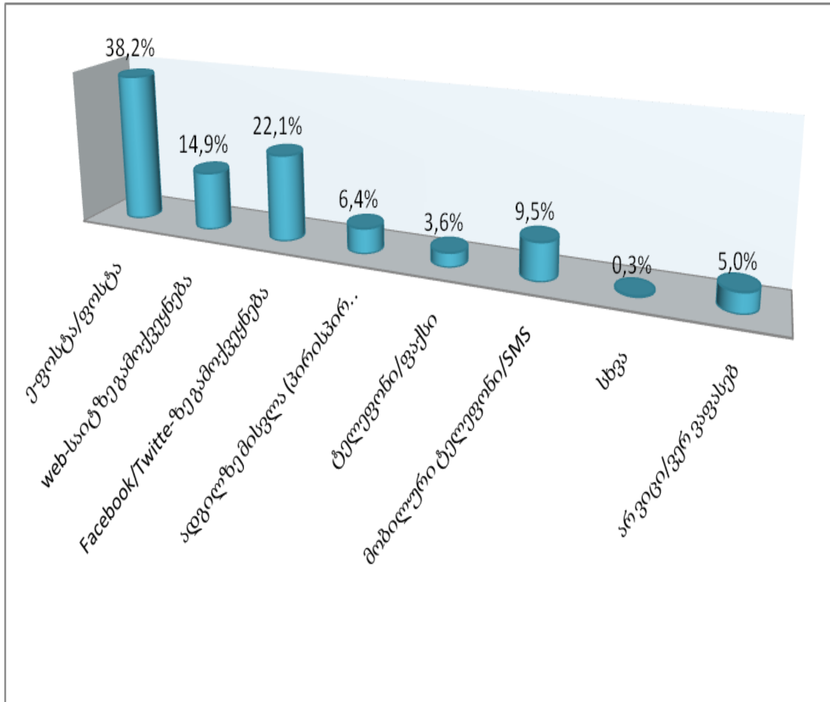
- სტრუქტურულ რეფორმებს;
- მოქალაქეებთან პარტნიორულ პოლიტიკას;
- მოქალაქეების მომსახურების ეფექტურ მექანიზმებს;
- საზოგადოებასთან ურთიერთქმედების ინსტრუმენტებს;
- სწრაფ და გამჭვირვალე ბიუროკრატიული სტრუქტურის ფორმირებას.

მმართველობითი სისტემა ინტეგრირებული უნდა იქნეს ელექტრონული მთავრობაში, ხოლო რეალიზებული – web-ტექნოლოგიებითა და web-საიტებით.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის web-საიტების შესწავლამ დაადასტურა, რომ სახელმწიფო უწყებები მოქალაქეების ოფიცალური ინფორმირებისათვის იყენებს კომუნიკაციის თანამედროვე ტექნოლოგიებს: Facebook, ელექტრონული ფოსტა, web-საიტი, მობილური კავშირი. ინტერნეტ-მომხმარებლების გამოკითხვისას გამოვლინდა, რომ მათი უმრავლესობა (მომხმარებელთა 38,2%) სამთავრობო ინფორმაციის მიღებას ტრადიციული და ელექტრონული ფოსტით ამჯობინებს, მომხმარებელთა 22,1% სამთავრობო ინფორმაციის მიღებას Facebook/Twitter-ით ანიჭებს უპირატესობას, გამოკითხულთა 14,9%- web-საიტზე გამოქვეყნებით, რესპონდენტთა 9,5% – მობილური ტელეფონის ტექნოლოგიების (sms) გამოყენებით. სამთავრობო ინფორმაციის მიღების ტრადიციულ მეთოდს – ადგილზე მისვლით ინფორმაციის მიღებას 6,4% ამჯობინებს, ხოლო 3,6%-ს ინფორმაციის მიღება ტელეფონით/ფაქსით ურჩევნია (იხ.ჰისტოგრამა 3.4).

ჰისტოგრამა 3.4

ინფორმაციის/კომუნიკაციის პოპულარული სამთავრობო არხები

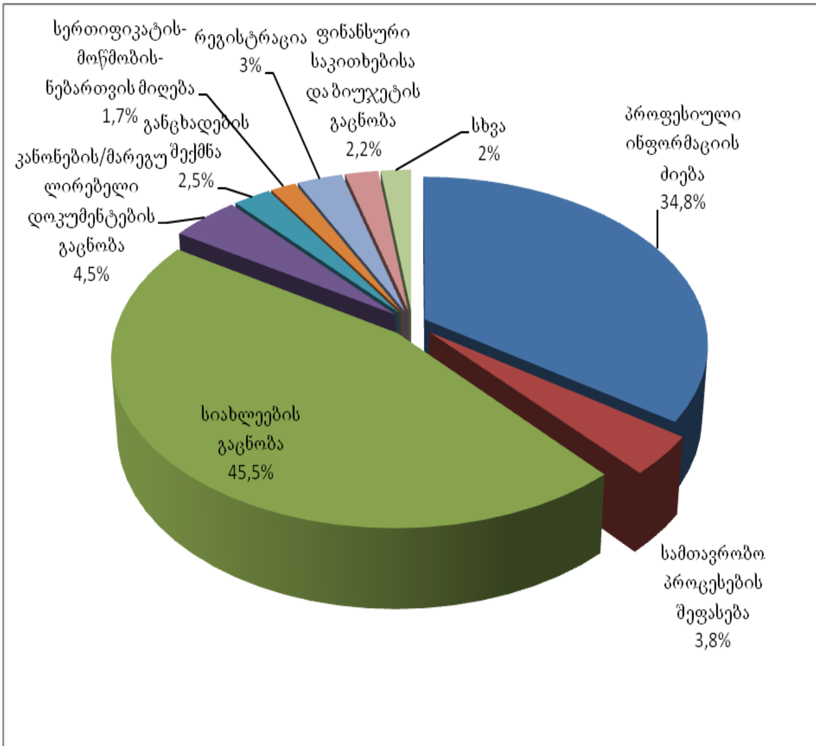


კვლევისას დადგინდა, რომ ქართველი ინტერნეტ-მომხმარებლების მიერ სამთავრობო web-საიტებზე შესვლის ძირითადი მოტივს ინფორმაციულობის ამაღლება წარმოადგენს. კერძოდ: სიახლეების გაცნობა (დაასახელა რესპონდენტთა 45,5%-მა) და პროფესიული ინფორმაციის ძიება (დაასახელა რესპონდენტთა 34,8%-მა). კვლევისას გამოვლინდა, რომ სამთავრობო web-საიტების მომსახურებით სარგებლობა 5%-ს არ აღემატება (სეგმენტების მიხედვით) (იხ. წრიული დიაგრამა 3.1).

მარკეტინგული კვლევის შედეგებმა ცხადყო, რომ ქვეყანაში დაბალია საზოგადოების მიერ სამთავრობო web-საიტების

წრიული დიაგრამა 3.1

სამთავრობო web-საიტებზე შესვლის მოტივები



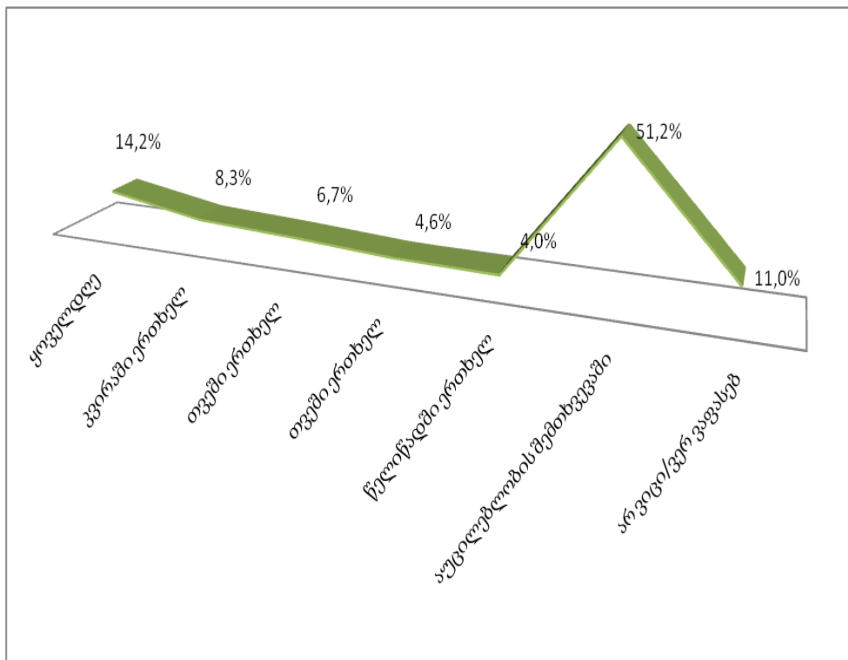
ფასეულობის აღქმა და მნიშვნელობის გააზრება, რაც სხვადასხვა ფაქტორითაა განპირობებული: დაბალი სოციალურ-ეკონომიკური ფონი, ინტერნეტ-წიგნიერების დეფიციტი, ელექტრონული მთავრობის არასაკმარისი პროპაგანდა, მოსახლეობის დაბალი ინფორმირებულობა და სხვა.

სამთავრობო web-საიტების მოხმარების ინტენსივობის კვლევამ დაადასტურა, რომ ინტერნეტ-მომხმარებელთა ძირითადი ნაწილი პასიური სეგმენტია (51,2%), რომელიც სამთავრობო web-საიტს მხოლოდ აუცილებლობის შემთხვევაში მიმართავს. კვლევისას გამოვლინდა, რომ ინტერნეტ-მომხმარე-

ბელთა 14,2% -ს web-საიტებთან წვდომა ყოველდღე გააჩნია, 8,3%-ს – კვირაში ერთხელ, 6,7%-ს – თვეში ერთხელ, 4%-ს – წელიწადში ერთხელ, ხოლო გამოკითხულთა 11%-მა პასუხის გაცემისაგან თავი შეიკავა (იხ. გრაფიკი 3.1).

გრაფიკი 3.1

სამთავრობო web-საიტებთან წვდომის სიხშირე

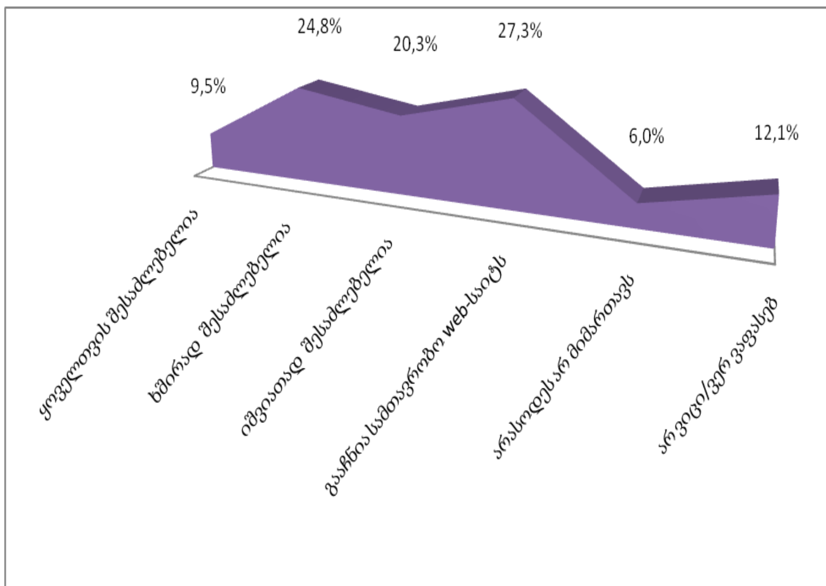


მარკეტინგული კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ რესპონდენტთა 27,3%, ყველა სამთავრობო web-საიტიდან სასურველი მომსახურების/ინფორმაციის მიღებას ვერ ახერხებს, 24,8% - ხშირად ახერხებს, 20,3% -იშვიათად ახერხებს. კვლევამ ცხადყო, რომ მომხმარებელთა 9,5% სამთავრობო web-საიტებით კმაყოფილია, რადგან ყოველთვის ახერხებს ინფორმაციის მიღებას, თუმცა 6% სამთავრობო web-საიტებს არასდროს მიმართავს, რადგან მომსახურებისა და ინფორმაციის მიღებას ადგილზე მისვლით ამჯობინებს, პირისპირ ურთიერთობითა და

ტრადიციული ბიუროკრატიული მექანიზმების გამოყენებით. აღნიშნულის მიზეზს წარმოადგენს არა მხოლოდ სახელმწიფოს მიერ დაგვიანებული ელექტრონული განვითარების პროცესი, არამედ საკანონმდებლო გარემო, რომელიც სატელეკომუნიკაციო მოწყობილობების გამოყენებით, მომსახურებისა და ინფორმაციის სამართლებრივ უზრუნველყოფას გარანტირებს. მოცემულ ეტაპზე, მხოლოდ ფინანსური სექტორი იმყოფება მოწინავე სტადიაზე.

მოცულობითი დიაგრამა 3.1

მოქალაქეების მიერ სამთავრობო web-საიტებიდან სასურველი მომსახურების/ინფორმაციის მიღება



კერძო და სახელმწიფო სექტორის web-საიტების შეფასებამ აჩვენა, რომ კერძო სექტორის web-საიტებს რესპონდენტთა 47,4% მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს; აღმასრულებელი ორგანოების (სამინისტროები) web-საიტებს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 53,3%; საკანონმდებლო ორგანოს web-საიტს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 46,3%; ცენტრა-

ლური მთავრობის დეპარტამენტების/უწყებების web-საიტებს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 41,5%; ადგილობრივი მთავრობის web-საიტებს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 22,6%; არასამთავრობო სექტორის web-საიტებს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 33,9%; უმაღლესი და ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორის web-საიტებს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 44,9 %; სამოქალაქო სექტორის web-საიტებს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 34,3 %; საქართველოში არსებულ საერთაშორისო ორგანიზაციების web-საიტებს მაღალ და დადებით შეფასებას აძლევს 40,9 % (იხ. ცხრილი 3.1).

ცხრილი 3.1

სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო სექტორის web-საიტების შეფასება

web-საიტები	შეფასება					
	ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი	ძალიან ცუდი	არ ვიცი/ვერ ვაფასებ
ბიზნეს სექტორი	13,1%	34,4%	27,1%	2,8%	0,9%	21,7%
სამინისტროები	16,2%	37,2%	24,3%	2,6%	0,9%	18,8%
საკანონმდებლო ორგანო	12,5%	33,8%	27,6%	2,5%	0,8%	22,8%
ცენტრალური მთავრობის დეპარტამენტები/უწყებები	10,6%	30,9%	27,9%	3,6%	1,3%	25,7%
ადგილობრივი მთავრობა	4,2%	18,4%	39,8%	10,4%	3,3%	23,9%
არასამთავრობო სექტორი	7,4%	26,6%	32,2%	5,8%	1,4%	26,6%
უმაღლესი და ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორი	11,3%	33,6%	27,8%	4,3%	1,4%	21,6%
სამოქალაქო სექტორი	5,6%	28,8%	32,8%	5,3%	1,5%	26,0%
საერთაშორისო ორგანიზაციები	12,9%	28,0%	27,4%	3,5%	1,9%	26,3%

მოქალაქეებისათვის, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის გამართული მუშაობა დამოკიდებულია ერთიან ინტეგრირებულ სივრცეში არსებული სამთავრობო web-საიტების მუშაობაზე. ზოგადად, web-საიტის მიზანს წარმოადგენს მომხმარებლებისათვის კონტენტის მიწოდება, კომუნიკაცია, ტრანსაქციის შესრულება, მომსახურება და სხვა (აღნიშნული ამოცანები უფრო სწრაფად და საიმედოდ სრულდება ეფექტური ვებ-საიტის, მწარმოებლურობის მაქსიმიზაციისა და მომხმარებელთა მოლოდინის შესაბამისი მიმართულებით მუშაობისას).

ელექტრონული მთავრობის web-საიტების კვლევამ დაადასტურა, რომ რესპონდენტთა 66,8% ენდობა საქართველოს პრეზიდენტის web-საიტს, რესპონდენტთა 58,5% – საქართველოს მთავრობის (სამინისტროები) web-საიტებს, რესპონდენტთა 66,6% – საქართველოს პარლამენტის web -საიტს, რესპონდენტთა 55% – ავტონომიური რესპუბლიკების ხელისუფლების ორგანოების web-საიტებს, რესპონდენტთა 55,7% – ადგილობრივი მმართველობისა და თვითმმართველობის ორგანოების web -საიტებს, რესპონდენტთა 53,4% – სამხარეო ადმინისტრაციების web-საიტებს, რესპონდენტთა 62,5% – დამოუკიდებელი ორგანოების web-საიტებს, რესპონდენტთა 63,5% – საჯარო სამსახურის ბიუროს web-საიტს (იხ. ცხრილი 3.2).

ცხრილი 3.2

ელექტრონული მთავრობის web -საიტებისადმი ნდობის დონე

web-საიტი	ნდობის დონე						
	ძალიან მაღალი	მაღალი	საშუა-ლო	დაბალი	ძალიან დაბალი	ვერ ვა-ფასებ	უარი პა-სუხზე
საქართველოს პრეზიდენტის web-საიტი	11,6%	25,0%	30,2%	8,1%	3,5%	11,8%	9,8%

საქართველოს მთავრობის (სა-მინისტროები) web-საიტი	8,8%	27,9%	31,8%	7,7%	3,1%	10,8%	9,9%
საქართველოს პარლამენტის web-საიტი	8,0%	25,7%	32,9%	9,0%	2,5%	12,1%	9,8%
ავტონომიური რესპუბლიკების ხელისუფლების ორგანოების web-საიტები	4,0%	13,5%	37,5%	15,7%	3,6%	15,7%	10,0%
ადგილობრივი მმართველობისა და თვითმმარ-თველობის ორგა-ნოების web-საი-ტები	4,3%	15,2%	36,2%	16,3%	4,7%	13,3%	10,0%
სამხარეო ადმი-ნისტრაციების web-საიტები	4,2%	13,8%	35,4%	16,7%	4,2%	15,6%	10,1%
დამოუკიდებელი ორგანოების web-საიტები	6,1%	23,2%	33,2%	11,1%	2,7%	14,1%	9,6%
საჯარო სამსახუ-რის ბიუროს web-საიტი	6,3%	23,1%	34,1%	10,2%	2,4%	13,8%	10,1%

web-საიტის დანართები წარმოადგენს პროგრამულ სის-ტემებს, რომელიც საიტის ფუნქციონალურობას უზრუნველ-ყოფს. საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების ფუნქციო-ნალურობის შეფასებისას დადგინდა, რომ ინტერნეტ-მომხმა-რებელთა დიდი ნაწილი დადებითად ახასიათებს სამთავრობო web-გვერდების ფუნქციონალურობას, მუშაობის საკვანძო ფაქ-ტორებს, აპლიკაციებს, ნავიგაციას, ინტერაქტიული ფორმების მრავალფეროვნებას, შემოთავაზებულ სერვისებს.

მარკეტინგული კვლევისას აღმოჩნდა, რომ რესპონდენ-ტთა ნახევარი (49%) კმაყოფილია web-გვერდებიდან ინფორმა-

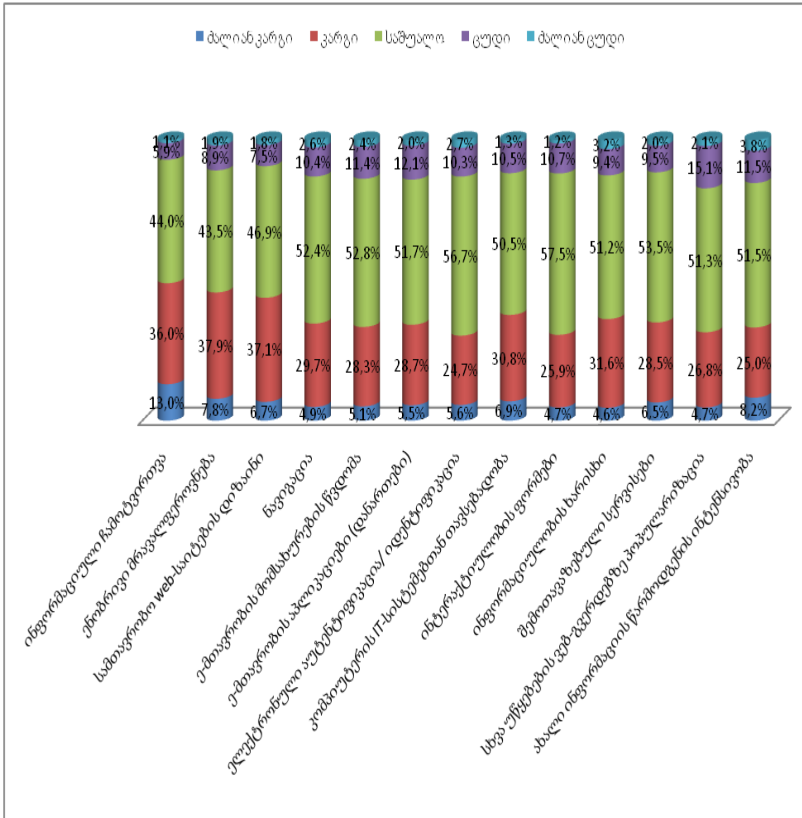
ციული ჩამოტვირთვის ფუნქციით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 45,7% – web-გვერდების ენობრივი მრავალფეროვნებით, გამოკითხულთა 43,8% – სამთავრობო web -გვერდების დიზაინით, რესპონდენტთა 34,6% – ნავიგაციით, რესპონდენტთა 33,4% ე-მთავრობის მომსახურებასთან წვდომით, რესპონდენტთა 34,2%- ე-მთავრობის აპლიკაციებით (დანართები), 30,3% – ელექტრონული აუტენტიფიკაციის მექანიზმებით, რესპონდენტთა 37,7% – კომპიუტერის IT-სისტემებთან თავსებადობის შესაძლებლობებით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 30,6% – ინტერაქტიულობის ფორმებით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 36,2% – ინფორმაციულობის ხარისხით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 34% – შემოთავაზებული სერვისებით, გამოკითხულთა 32,2% – ახალი ინფორმაციის წარმოდგენის ინტენსივობით (იხ. ჰისტოგრამა 3.5).

მნიშვნელოვანია სამთავრობო web-საიტებისადმი წაყენებული მოთხოვნები. აღსანიშნავია, რომ საქართველოს ინტერნეტ-მოხმარებელი პროგრესული და თანამედროვე მოთხოვნებისაა.

მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში შესწავლილი იქნა სამთავრობო web-საიტების ინოვაციური ფუნქციები, რომლის დანერგვით მიიღწევა სახელმწიფო მართვის ეფექტიანობა. კვლევისას რესპონდენტთა 27,6%-მა აღნიშნა, რომ ქვეყანაში გამჭვირვალე სახელმწიფოს მშენებლობისა და საზოგადოების სოციალ-ეკონომიკური საკითხების განხილვისათვის მიზანშეწონილია, ყოველწლიურად გაიმართოს სამთავრობო ონლაინ კონფერენცია; გამოკითხულთა 21%-მა აღნიშნა, რომ სამთავრობო web-საიტებს უნდა გააჩნდეთ ისეთი ინოვაციური ფუნქცია, როგორიცაა ვიდეო მიმართვების აპლიკაცია; ინტერნეტ-მომხმარებელთა 20%-ს სურს, რომ სამთავრობო web-საიტზე არსებობდეს პრეზიდენტთან ინტერაქტიული ურთიერთობის აპლიკაცია; რესპონდენტთა 18,9% პრემიერ მინისტრთან ინტერაქტიული ურთიერთობის აპლიკაციას ამჯობინებს;

ჰისტოგრამა 3.5

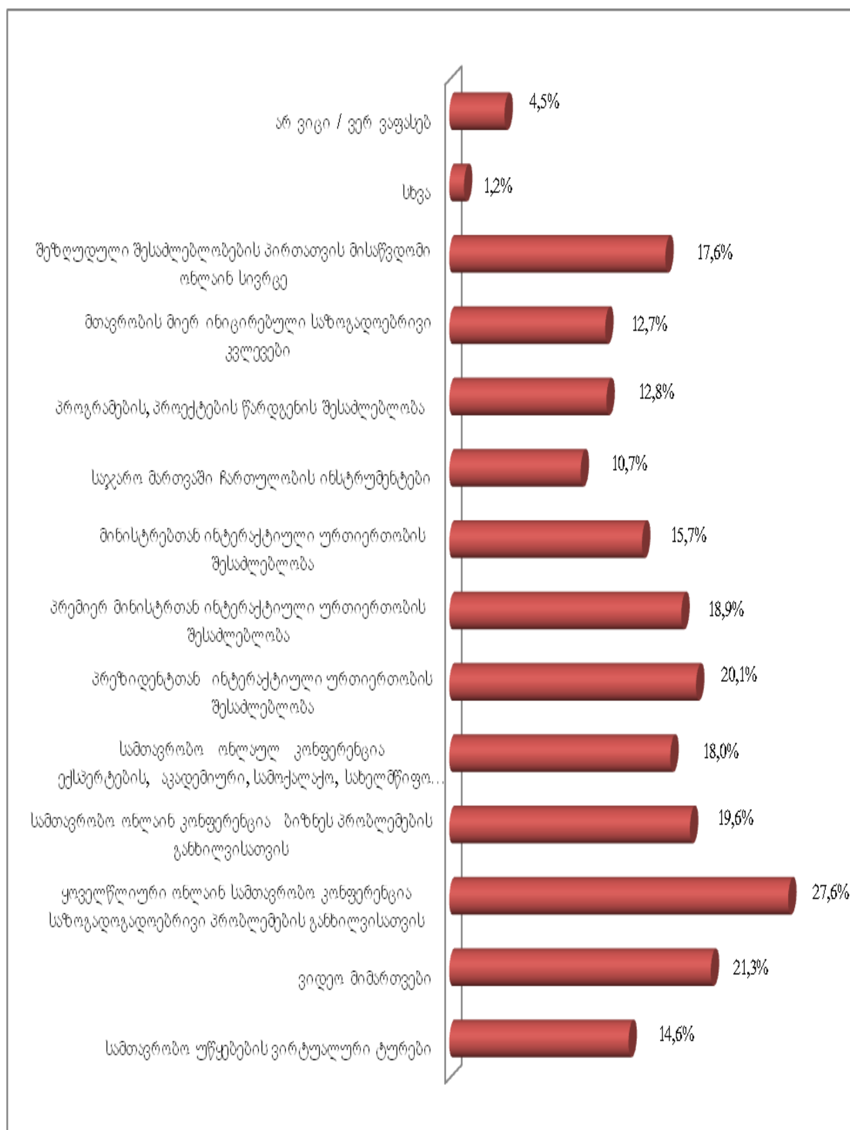
საქართველოს სამთავრობო web -გვერდების ფუნქციონალურობა



კვლევაში მონაწილე პირთა 15,7% კი მინისტრებთან ინტერაქ-ტიული ურთიერთოების აპლიკაციას ითხოვს; მომხმარებელთა 17,6%-ს სურს, რომ ქვეყანაში განვითარდეს ინკლუზიური ელექტრონული მთავრობა, ხოლო 13% აღნიშნავს, რომ სამთავ-რობო web-საიტებზე უნდა წარმოებდეს კვლევები და არსებობდეს პროგრამებისა და პროექტების წარდგენის შესაძლებლობა (იხ. ჰისტოგრამა 3.6).

ჰისტოგრამა 3.6

სამთავრობო web-საიტების ინოვაციური ფუნქციები



აღიარებულია, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემა და სამთავრობო web-საიტები მორგებული უნდა იყოს პოლიტიკურ და ეკონომიკურ კლიმატს, ინფორმაციული საზოგადოების კულტურულ და სოციალურ თავისებურებებს. შესაბამისად, საქართველოსათვის, არაეფექტური იქნება სხვა ქვეყნის ელექტრონული მთავრობის სისტემისა და web-საიტების ფუნქციონალურობის კოპირება.

დასასრულ, ჩატარებული კვლევის საფუძველზე შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ:

- ინტერნეტ-მომხმარებელი კმაყოფილია საქართველოს სამთავრობო web -გვერდების ფუნქციონალურობით: კონტექსტი, დიზაინი, ნავიგაცია, ჩამოტვირთვა, წვდომა, აუტენტიფიკაცია, პროგრამული თავსებადობა, შეთავაზებული სერვისები; საჭიროა მხოლოდ ეფექტური ადმინისტრირება, ელექტრონული მთავრობის განვითარების სტრატეგია და სფეროს პრიორიტეტულობა;
- საქართველოს ელექტრონული მთავრობა წარმოდგენილია მრავალფეროვანი ელექტრონული მომსახურებითა და თანამედროვე web-ტექნოლოგიებით, თუმცა სახელისუფლებო უწყებები ერთმანეთისაგან განსხვავდება web-ტექნოლოგიების სპექტრითა და გამოყენებით (განსხვავებულია ინფორმაციულობის ხარისხი, სიახლეების წარდგენა, ელექტრონული მომსახურების სპექტრი, მომსახურების მისაწვდომობა, მობილური და web-ტექნოლოგიების გამოყენება, ონლაინ კოსულტაცია, ინტერაქტიულობა და სხვა).მთავრობასთან ინტერაქტიულობისათვის თითოეულ მოქალაქეს/ორგანიზაციას უნდა გააჩნდეს მისთვის ხელსაყრელი საკომუნიკაციო არხის არჩევისა და გამოყენების შესაძლებლობა;
- საქართველოს მთავრობამ, მოქალაქეების ინფორმირებისათვის, პრიორიტეტი უნდა მიანიჭოს ელექტრო-

ნულ ფოსტას, Facebook/Twitter-სა და web-საიტებს;

- ქვეყანაში, ელექტრონული მთავრობის ვალდებულე-ბას უნდა წარმოადგენდეს საზოგადოებისათვის ინ-ტენსიურად განახლებული ინფორმაციის მიწოდება, კონსულტაცია, ინტერაქტიული ურთიერთქმედება, მომსახურება და ანგარიშვალდებულება. სამთავრობო web-საიტი უნდა განიხილებოდეს, როგორც ინფორმა-ციის ონლაინ საცავი;
- ქართული სამთავრობო web-სივრცის მრავალფეროვ-ნებისა და სარგებლიანობის მიუხედავად, მომხმარე-ბელთა დიდი ნაწილი პასიური სეგმენტია, ნაკლებად მიმართავს მთავრობის web-საიტებს, არ არის გათვიც-ნობიერებული. ამიტომ, ქვეყანაში საჭიროა ელექტრო-ნული მმართველობის ინფორმაციული პროპაგანდა, სახელმწიფო მარკეტინგული აქტივობები, საზოგადო-ების განათლება და საგანმანათლებლო პროგრამები ;
- დაკმაყოფილებული უნდა იქნეს საზოგადოების თი-თოეული წევრის მოთხოვნა და საჭიროება. მაგალი-თად: საზოგადოებას სურს სოციალ-ეკონომიკურ სა-კითხებზე, ყოველწლიური, ონლაინ სამთავრობო კონ-ფერენცია; პრეზიდენტთან და პრემიერ მინისტრთან ონლაინ ინტერაქტიული ურთიერთქმედება, აღმასრუ-ლებელი და საკანონმდებლო უწყებისათვის პროგრა-მებისა და პროექტების წარდგენის შესაძლებლობა;
- აღნიშნული საკითხები სასარგებლოა, როგორც მოქა-ლაქეებისათვის, ისე მთავრობისათვის; კერძოდ: მთავ-რობა ინფორმირებულია საზოგადოების საჭიროებებ-სა და მოთხოვნილებებზე; ფორმირდება ნდობაზე დამ-ყარებული ურთიერთობები; ვლინდება ბიუროკრატიის მანკიერი მხარეები; მარტივდება ოპერატიული რეაგი-რება, სოციალური კონტროლი; იზრდება მართვის ეფექტიანობა, სახელმწიფო გადაწყვეტილებები უფრო ქმედითი და პროდუქტიულია. მოქალაქეებისათვის იზ-

რდება გავლენა მთავრობაზე, მართვაში მონაწილეობა და ჩართულობა, ფორმირდება აქტიური სამოქალაქო და ინფორმაციული საზოგადოება, უმჯობესდება საზოგადოების სოციალური კეთილდღეობა.

3.2.4. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მომსახურება

ციფრული ეპოქა წარმოდგენილია სახელმწიფო მართვის, სამთავრობო მომსახურების სისტემის, საზოგადოებრივი ფასეულობებისა და მსოფლმხედველობის ტრანსფორმაცით. ეპოქა ცნობილია ელექტრონული მთავრობის გამოწვევებითა და უპირატესობებით.

ელექტრონული მთავრობა (ე-მთავრობა) წარმოადგენს თანამედროვე გლობალური და ნაციონალური გამოწვევების პასუხს. ელექტრონული მთავრობის მიერ მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურების სისტემის აგება განიხილება, როგორც ეკონომიკური, პოლიტიკური, ტექნოლოგიური, ორგანიზაციული და სოციალური შედეგის მიღწევის ბერკეტი, გარემოს გაუმჯობესებისა და ფუნდამენტური ცვლილებების მართვის სრულყოფის მცდელობა. იგი მართვის ახალი ფორმაა, რომელიც საზოგადოებრივი მომსახურების წარდგენით ფოკუსირებულია მოქალაქეზე და ორიენტირებულია შედეგზე.

მსოფლიოში, წარმოებული იქნა მრავალი კვლევა ე-მთავრობის მომსახურების შესწავლის, მისი აღქმისა და გავრცელების მიმართულებით. სახელმწიფო მომსახურების გაუმჯობესების საფუძველზე, კვლევების უმრავლესობა, მიმართულია მოქალაქეებისათვის ოპტიმალური სახელმწიფო მომსახურების/ინფორმაციის მიწოდების, ბიზნესთან გამჭვირვალე და ეფექტური ურთიერთქმდების, სამოქალაქო და კერძო სექტორთან სახელმწიფო ტრანსაქციის ეფექტურობის ამაღლებაზე[133].

წამყვანი მეცნიერ-მკვლევარების მიერ წარმოდგენილი ელექტრონული მთავრობის დეფინიციის ანალიზის საფუძველზე შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ : სამთავრობო საქმიანობაში ინფორმაციული ტექნოლოგიები გამოიყენება მოქალაქეებისათვის სამთავრობო მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და ეფექტურად მიწოდების, ბიზნეს სექტორთან ინტერაქტიულობისა და ურთიერთქმედების სრულყოფის [134], ინფორმაციასთან წვდომის ამაღლების, კორუფციის შემცირების, ეფექტური მართვის, მართვაში მოქალაქეების ჩართულობის, ანგარიშვალდებულების ზრდის, ციფრული პროცესების გენერირების, გამჭვირვალობის ამაღლების, შემოსავლების ზრდისა და დანახარჯების შემცირებისათვის [135]. ასევე, სახელმწიფო სექტორში, ელექტრონული მომსახურების დანერგვა ხელს უწყობს ინფორმაციული მონოპოლიისა და ბიუროკრატიის თავიდან აცილებას[136].

ელექტრონული მთავრობის სისტემის, პროცესების სრულყოფის, ინფრასტრუქტურის ორგანიზებისა და სახელმწიფო მომსახურების პროცესების ეფექტიანი მართვის მიზნით, საქართველოს მთავრობამ ეფექტური ზომები გაატარა, რის შედეგადაც „ქართული სახელმწიფო მართვის სისტემაში“ ახალი ერა დაიწყო. დღეისათვის, საქართველოს ელექტრონული მთავრობა თანამედროვე მოთხოვნების კვალდაკვალ პროგრესირებს და გლობალურ გარემოსთან ადაპტირდება.

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ფორმების წარმოქმნამდე, სახელმწიფოს მართვის სისტემა მკაცრი, ხისტი, მოუქნელი, გაუმჭვირვალე, დაბალპროდუქტიული და არაეფექტური იყო. ადგილი არ ჰქონდა ადმინისტრაციული რესურსების ეფექტიან გამოყენებას, სახელმწიფოს ეფექტურ მომსახურებას, მოქალაქეებზე ორიენტირებულ მართვას. ყოველივე ხელს უწყობდა მართვის მეთოდების აბსოლუტიზაციას.

გაეროს 2014 წლის კვლევის საფუძველზე, საქართველო, ონლაინ მომსახურების ინდექსითა და მისი კომპონენტებით 54-

ე ადგილზე იმყოფება. ამავე კვლევით, საქართველო, ელექტრონული მთავრობის განვითარების მაღალი დონისა და საშუალოზე დაბალი ეკონომიკის მქონე სახელმწიფოა [22].

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის პროცესების შედეგად შესაძლებელი გახდა ქვეყანაში ელექტრონული მომსახურების გარემოს ასახვა.

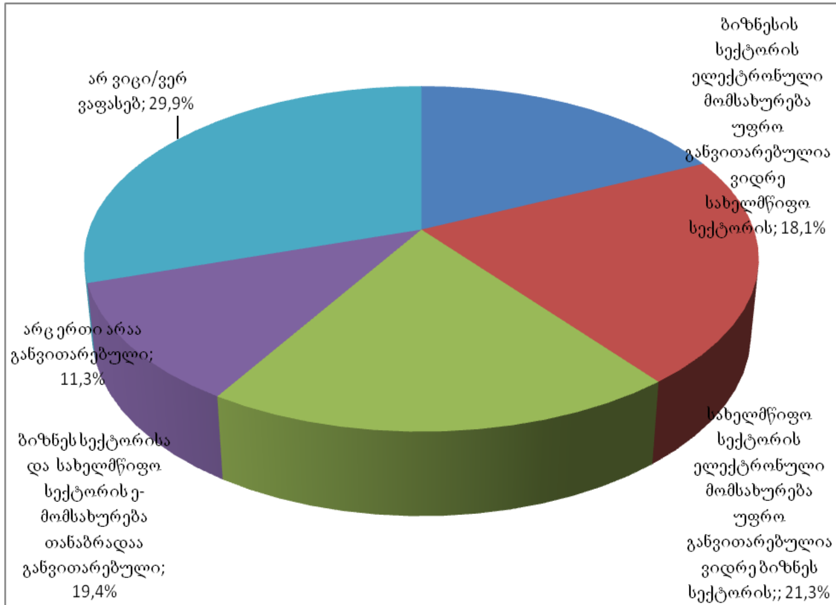
მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში, რესპონდენტებმა უპირატესობა მიანიჭეს სახელმწიფო სექტორის ელექტრონული მომსახურებას, ვიდრე ბიზნეს სექტორს; კერძოდ: გამოკითხულთა 21,3%-მა აღნიშნა, რომ სახელმწიფო სექტორის ელექტრონული მომსახურება უფრო განვითარებულია, ვიდრე ბიზნეს სექტორი; ინტერნეტ-მომხმარებელთა 19,4%-მა აღნიშნა, რომ საქართველოში, ბიზნესისა და სახელმწიფო სექტორის ელექტრონული მომსახურება თანაბრადაა განვითარებული; ინტერნეტ-მომხმარებელთა 11,3%-მა უარყოფითად შეაფასა ორივე სექტორის მომსახურება; რესპონდენტთა 18,1%- მა უპირატესობა მიანიჭა ბიზნეს სექტორის ელექტრონულ მომსახურებას, ხოლო უარი განაცხადა შეფასებაზე 29,9%-მა (იხ. წრიული დიაგრამა 3.2).

საქართველოს საზოგადოება მაღალ მოთხოვნებს უყენებს საქართველოს ელექტრონულ მთავრობასა და მის მომსახურებას. ასევე, მაღალია ელექტრონული მომსახურების სარგებლისა და ფასეულობის გათვიცნობიერების დონე. შესაბამისად, საზოგადოება სტრატეგიულად აფასებს ელექტრონული მთავრობის დანერგვისათვის ციფრული ქვეყნის პოლიტიკის გატარების აუცილებლობას.

მარკეტინგულმა კვლევამ ცხადყო, რომ რესპონდენტთა 74%-სათვის, საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ძირითადი სარგებელი საშუალო და მაღალი დონის ფასეულობისაა, მხოლოდ 26%-ს მიიჩნევს, რომ ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ფასეულობა დაბალია.

წრიული დიაგრამა 3.2

საქართველოში ბიზნესისა და სახელმწიფო სექტორის ელექტრონული მომსახურება



საქართველოს ე-მთავრობის მომსახურების ფასეულობის კვლევისას დადგინდა შემდეგი: ე-მთავრობის მომსახურების მიღების/მოთხოვნის ღირებულებას საშუალო და მაღალ შეფასებას აძლევს რესპონდენტთა 49,3%, ე-მთავრობის მომსახურების მიღების სისწრაფეს – რესპონდენტთა 52%, მთავრობასთან ინტერაქტიულ ურთიერთქმედებას – გამოკითხულთა 42,4%, ინფორმაციის/მომსახურების მიღების ხელსაყრელობას -რესპონდენტთა 50,4%, მომსახურების მიღების პროცესის მართვის მოქნილობას – გამოკითხულთა 45,9%, ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის ეფექტიანობას – რესპონდენტთა 46,4%, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ინფორმაციულობას - გამოკითხულთა 47,5%, ე-მთავრობის მომსახურებასთან წვდომას-კვლევაში მონაწილე პირთა 47,6% (იხ.ცხრილი 3.3).

ცხრილი 3.3

ელექტრონული მთავრობის
მომსახურების ძირითადი სარგებელი

ე-მთავრობის მომსახურების ფასეულობა	შეფასება				
	დაბალი	საშუალო	მაღალი	ვერ ვაფა-სებ	უარი პა-სუხზე
ე-მთავრობის მომსა-ხურების ღირებულება	11,0%	43,0%	6,3%	22,7%	17,0%
ე-მთავრობის მომსა-ხურების გრძელვადია-ნი სარგებელი	12,1%	38,0%	7,7%	25,3%	16,9%
ე-მთავრობის მომსა-ხურების მიღების სის-წრაფე/დრო	11,9%	39,7%	12,2%	20,1%	16,1%
მთავრობასთან ინტე-რაქტიული ურთიერ-თქმედება	13,3%	34,6%	7,8%	27,0%	17,3%
ინფორმაციის/მომსა-ხურების მიღების ხელ-საყრელობა	9,2%	38,8%	11,6%	23,3%	17,1%
მომსახურების მიღე-ბის პროცესის მოქნი-ლი მართვა	10,9%	35,4%	10,5%	26,1%	17,1%
ბიუროკრატიული უწ-ყებების ზეგავლენის თავის არიდება	10,7%	31,8%	8,4%	31,3%	17,8%
ეფექტური ინტერაქ-ტიული ურთიერთობა	11,7%	33,6%	8,8%	28,4%	17,5%
ელექტრონული დოკუ-მენტბრუნვის ეფექტი-ანობა	8,2%	32,7%	13,7%	28,6%	16,8%
ე-მთავრობის მომსა-ხურების სისტემის ინ-ფორმაციულობა	9,1%	33,8%	13,7%	26,7%	16,7%
ე-მთავრობის მომსა-ხურების იურიდიული	8,8%	32,3%	13,7%	28,1%	17,1%

ძალა					
სამთავრობო web-სა-ტებზე ინტერაქტიული კავშირის ხარისხი	8,9%	38,3%	9,6%	26,5%	16,7%
ე-მთავრობის მომსა-ხურებასთან წვდომა	9,5%	36,8%	10,8%	25,2%	17,7%

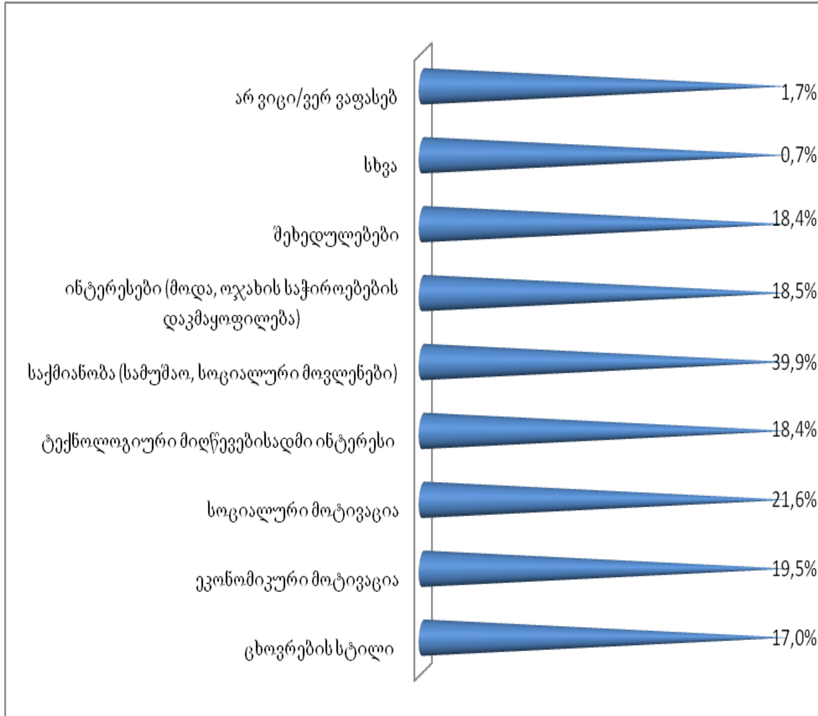
დღეს, გაეროს წევრი ყველა ქვეყნის მთავრობა წარმოდგენილია ელექტრონული მომსახურებით, რომლის ათვისება სხვადასხვა ქვეყანაში სხვადასხვა დონეზეა. გაეროს ელექტრონული მთავრობის კვლევის საფუძველზე (UN, *E-Government Survey,* 2014), ონლაინ მომსახურების ინდექსით საფრანგეთი ლიდერობს, მეორე და მესამე ადგილს იკავებს სინგაპური და კორეის რესპუბლიკა, ხუთეულში შედის იაპონია და ესპანეთი, მას მოსდევს აშშ, ათეულს აბოლოებს კანადა, ოცეულს საუდის არაბეთი. ონლაინ მომსახურების განვითარების ინდექსით საქართველო 54-ე ადგილზე იმყოფება და უსწრებს ლიხტენშტეინს, ინდოეთს, მოლდოვას.

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ათვისება, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობისა და სახელმწიფოს მიერ სტიმულირების ღონისძიებათა პროპორციულია.

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღების მოტივების კვლევისას გამოვლინდა, რომ რესპონდენტთა 39,9% ელექტრონული მთავრობის მომსახურებას საქმიანი მიზნებით იყენებს, რესპონდენტთა 21,6% – სოციალურმა მოტივებით, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 19,5% – ეკონომიკური მოტივებით, მომხმარებელთა 18,5% – საზოგადოებრივი ინტერესებისა და ოჯახის საჭიროებების დაკმაყოფილებისათვის, გამოკითხულთა 18,4% – ტექნოლოგიური მიღწევებისადმი ინტერესისა და ცნობისმოყვარეობისათვის. ასევე, რესპონდენტთა 18,4%-ისათვის ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მოხმარების მოტივს გარკვეული სახის შეხედულებები წარმოადგენს, რესპონდენტთა 17% -

ისათვის, კი ცხოვრების სტილი (იხ.ჰისტოგრამა 3.7) .

ჰისტოგრამა 3.7
ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღების მოტივი

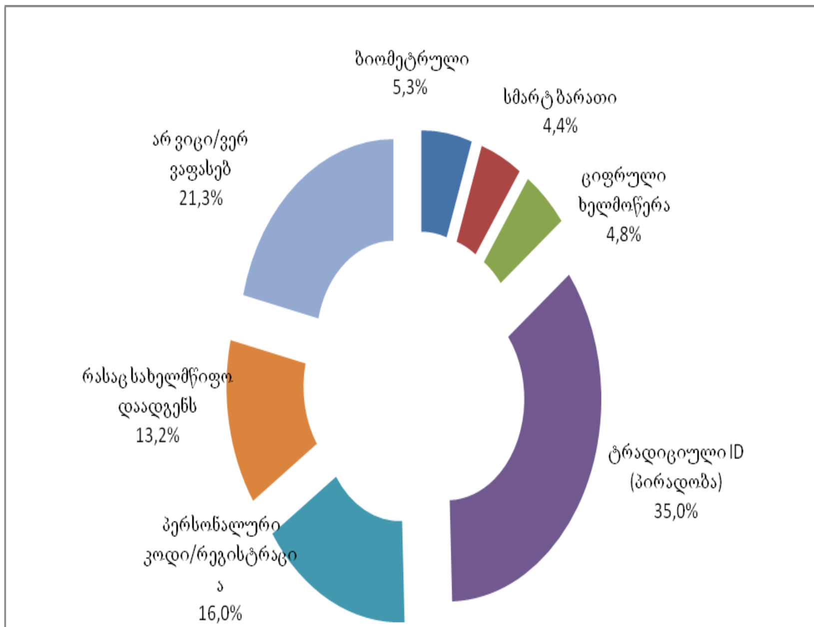


ელექტრონული მთავრობის სისტემის მოხმარება საჭიროებს იდენტიფიცირების მექანიზმების არსებობას. აღნიშნული მიმართულებით, სხვადასხვა ქვეყანაში, ქსელთან წვდომის სხვადასხვა მეთოდი და მექანიზმია გავრცელებული. საქართველოში, იდენტიფიცირების მექანიზმების კვლევისას დადგინდა, რომ რესპონდენტთა 35%-სათვის ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღებისათვის ყველაზე ხელსაყრელ და უსაფრთხო იდენტიფიცირების მექანიზმს ID მონაცემებით (პირადობის მოწმობა) იდენტიფიცირება წარმოადგენს, რესპონდენტთა 16%-სთვის პერსონალური კოდით რეგისტრაცია,

გამოკითხულთა 13,2%-სთვის, სახელმწიფოს მიერ დადგენილი მექანიზმი. ასევე, კვლევაში მონაწილე პირთა 5,3%-მა უპირატესობა ბიომეტრულ პასპორტს მიანიჭა, რესპონდენტთა 4,8%-მა – ციფრულ ხელმოწერას, რესპონდენტთა 4,4%-მა- სმარტ ბარათს, ხოლო რესპონდენტთა 21,3%-მა შეფასებისაგან თავი შეიკავა (იხ. წრიული დიაგრამა 3.3).

წრიული დიაგრამა 3.3

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღებისათვის იდენტიფიცირების მექანიზმები



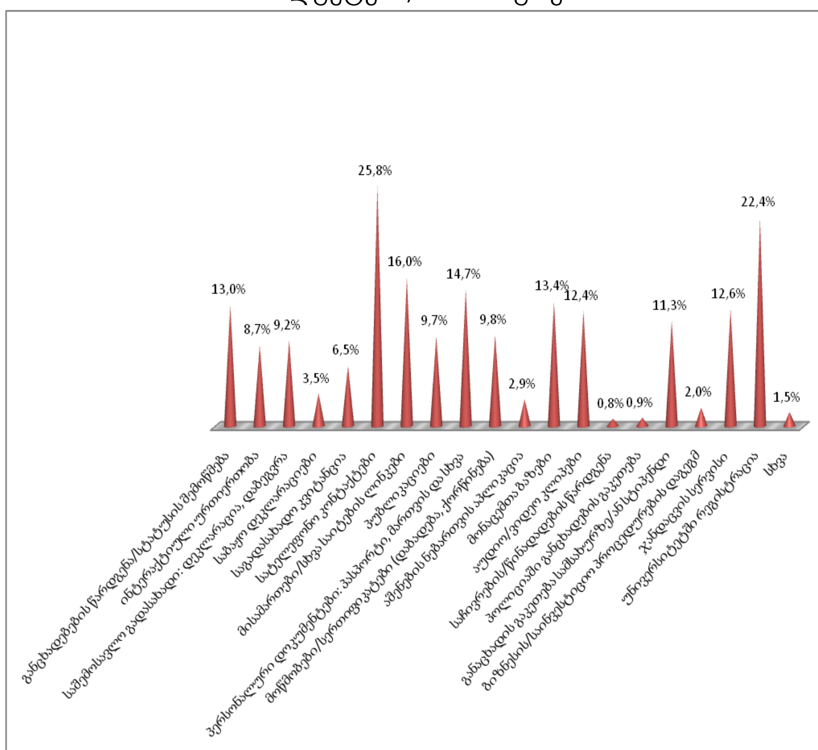
ქვეყანაში, ელექტრონული მთავრობის სისტემა მრავალფეროვანი აპლიკაციებითა და მომსახურების ფორმებითაა წარმოდგენილი. ისევე, როგორც კერძო სექტორი, სახელმწიფო სექტორის ელექტრონული პროდუქტები და მომსახურება, ქართველი ინტერნეტ-მომხმარებლების აქტივობასა და რაოდენობის ზრდას სტიმულირებს.

კვლევის ფარგლებში, სახელმწიფოს ელექტრონული

პროდუქტების/მომსახურების შესწავლამ ცხადყო, რომ რესპონდენტებში პოპულარულია სატელეფონო კონტაქტები, სარეგისტრაციო მომსახურება, მისამართებითა და ლინკებით სარგებლობა, მონაცემთა ბაზებით სარგებლობა, განცხადებების წარდგენა/სტატუსის შემოწმება, დოკუმენტაციის რეგისტრაცია, ჯანდაცვის სერვისი, სამუშაოს ძიების სერვისი და სხვა. (იხ. ჰისტოგრამა 3.8).

ჰისტოგრამა 3.8

ელექტრონული მთავრობის პოპულარული პროდუქტები/მომსახურება

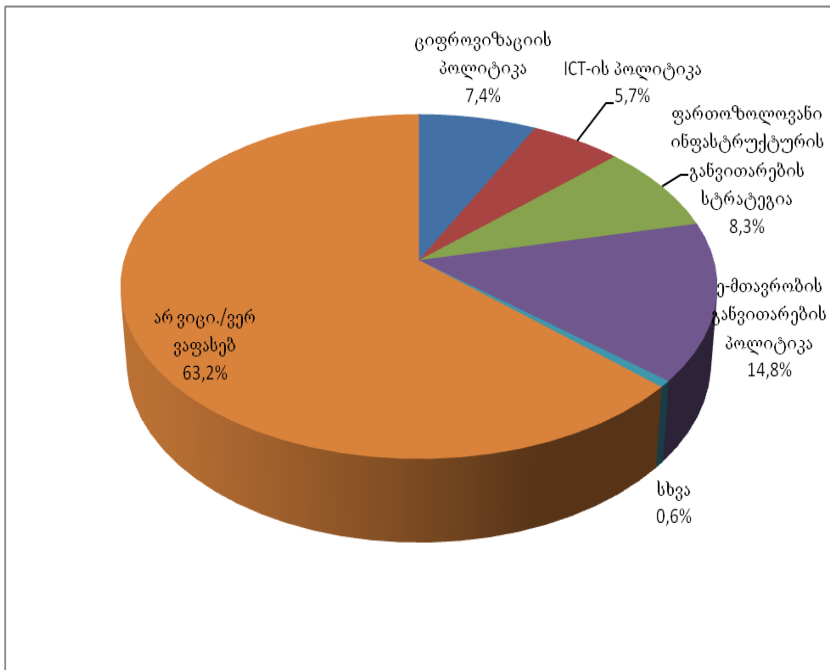


კვლევისას, შესწავლილი იქნა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის დანერგვის პოლიტიკა, რომელიც უნდა გახდეს ქვეყნის სტრატეგიული გეგმის ორიენტირი. კვლევისას

დადგინდა, რომ ინტერნეტ-მომხმარებელთა მხოლოდ 27%-ს არსებით ფაქტორად მიაჩნია სტრატეგიული განვითარების პოლიტიკის შემუშავება, სადაც: მომხმარებელთა 14,8%-მა აღნიშნა, რომ საქართველოში ე-მთავრობის დანერგვისათვის საჭიროა ე-მთავრობის განვითარების პოლიტიკა; რესპონდენტთა 8,3% აღნიშნა, რომ საჭიროა ფართოზოლოვანი ინფასტრუქტურის განვითარების სტრატეგია; გამოკითხულთა 7,4%-ის აზრით ქვეყანას სჭირდება ციფრული პოლიტიკა, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 5,7%-ის აზრით – ICT-ის პოლიტიკა. საკმაოდ მაღალი აღმოჩნდა იმ პირთა სეგმენტი (63,2%), რომელმაც პასუხის გაცემისაგან თავი შეიკავა (იხ. წრიული დიაგრამა 3.4).

წრიული დიაგრამა 3.4

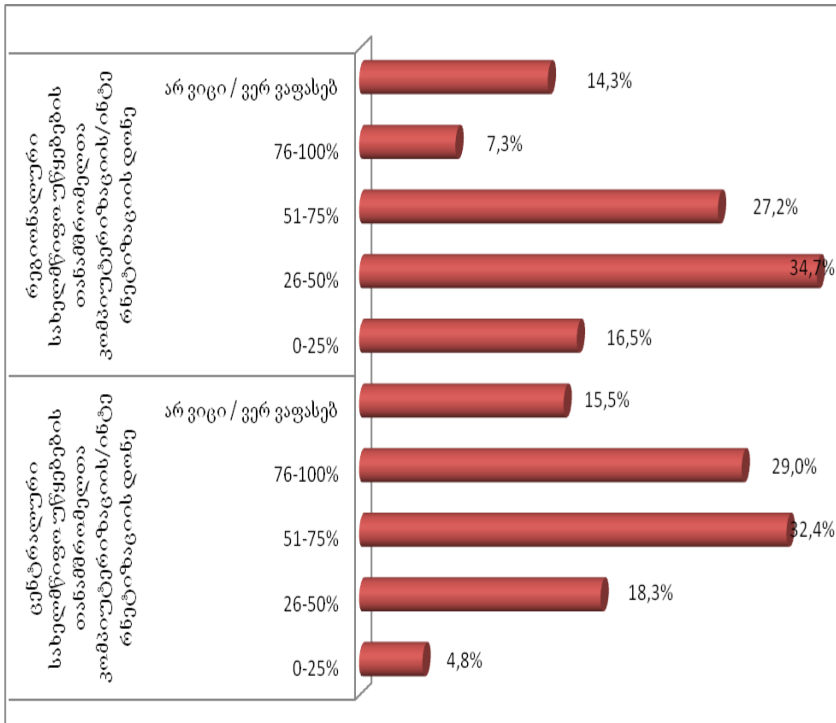
საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვის პოლიტიკა



კვლევაში მონაწილე რესპონდენტთა 61% აღირებს, რომ ცენტრალური სახელმწიფო უწყებების თანამშრომელთა კომპიუტერიზაციის/ ინტერნეტიზაციის დონე საკმაოდ მაღალია, ხოლო რეგიონის სამთავრობო უწყებების თანამშრომელთა კომპიუტერიზაციის/ ინტერნეტიზაციის დონეს მაღალ შეფასებას აძლევს რესპონდენტთა -34,5% (იხ. ჰისტოგრამა 3.9).

ჰისტოგრამა 3.9

სახელმწიფო სტრუქტურის თანამშრომელთა კომპიუტერიზაციის/ინტერნეტიზაციის ცოდნის დონე



საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესების შესწავლისას გამოვლინდა, რომ ქვეყანაში, მოქალაქეების ინფორმაციული უფლებების დაცვას დადებით შეფასებას აძლევს რესპონდენტთა 72,8%, ტელეკომუნიკაციის მომსახურების რეგულირე-

ბას – რესპონდენტთა 72,4%, ინტერნეტ-პროვაიდერების რეგულირებას – რესპონდენტთა 66,8%, ტელეკომუნიკაციისა და ინტერნეტ-ინფრასტრუქტურის მისაწვდომობას – ინტერნეტ-მომხმარებელთა – 59,7%, სახელმწიფოს თანაშრომლობის ეფექტურობას – გამოკითხულთა 64,4%, ინტერნეტ-გარემოს უსაფრთხოებას – მომხმარებელთა 57,4%, მთავრობის ონლაინ სერვისების ეფექტურობას – გამოკითხულთა 65,5%, მთავრობის ონლაინ სერვისების ფართო არჩევანს –მომხმარებელთა 62,5%, კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის ცოდნის დონეს – რესპონდენტთა 59,5%, ინფორმაციულ წიგნიერებას – გამოკითხულთა 56,6%, ტექნოლოგიურ პროგრესს – გამოკითხულთა 61,9%, ცენტრალური მთავრობის ტექნოლოგიურ პროგრესს – 65,9%, ხოლო ადგილობრივი მთავრობის ტექნოლოგიურ პროგრესს – რესპონდენტთა 57,9% (იხ. ცხრილი 3.4).

ცხრილი 3.4

ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესები

პროცესები	შეფასება					
	ძალიან კარგი	კარგი	საშუალო	ცუდი	ძალიან ცუდი	არ ვი-ცი/ვერ ვაფასებ
მოქალაქეთა ინფორმაციული უფლებები	9,2%	22,4%	41,2%	6,5%	1,4%	19,3%
ტელეკომუნიკაციის მომსახურების რეგულირება	5,0%	29,5%	37,9%	5,5%	0,3%	21,8%
ინტერნეტ-პროვაიდერების რეგულირება	6,6%	21,1%	39,1%	7,8%	1,3%	24,1%
ტელეკომუნიკაციისა და ინტერნეტ-ინფრასტრუქტურის მისაწვდომობა	5,3%	17,7%	36,7%	16,0%	3,0%	21,3%
სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორის თანამშრომლობა	5,4%	21,8%	36,1%	9,6%	1,2%	25,9%

სახელმწიფოსა და არასამთავრობო სექტორის თანამშრომლობა	3,6%	23,3%	37,5%	9,3%	1,3%	25,0%
უსაფრთხო ინტერნეტგარემო	4,9%	15,5%	37,0%	15,8%	3,8%	23,0%
მთავრობის ონლაინ სერვისების ეფექტურობა	6,3%	22,5%	36,7%	7,8%	1,5%	25,2%
მთავრობის ონლაინ სერვისების ფართო არჩევანი	6,2%	20,6%	35,7%	9,2%	1,9%	26,4%
კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის დონე	4,7%	18,8%	36,0%	14,0%	4,2%	22,3%
ინფორმაციული წიგნიერება	4,8%	16,5%	35,3%	16,5%	4,5%	22,4%
ტექნოლოგიური პროგრესი	3,3%	19,3%	39,3%	12,9%	2,4%	22,8%
ცენტრალური მთავრობის ტექნოლოგიური პროგრესი	5,7%	24,2%	36,0%	8,5%	1,2%	24,4%
ადგილობრივი მთავრობის ტექნოლოგიური პროგრესი	3,8%	15,3%	38,8%	15,3%	3,0%	23,8%

ეფექტური მართვისა და ყოველდღიური სამთავრობო მომსახურებისათვის უმთავრესია ინფორმაციის ნაკადი. სახელმწიფო მომსახურების წარმოება, ძირითადად, მოიცავს ინფორმაციის “შექმნასა” და წარმოდგენას. მოქალაქის საზოგადოებრივი ცხოვრების თითოეული ასპექტი ინფორმაციას გენერირებს. თითოეული გადახდილი გადასახადი, განახლებული ლიცენზია, დაბადება, სიკვდილი, ქორწინება, უძრავ-მოძრავი ქონების შეძენა და ა.შ. ინფორმაციის გენერირების შესაძლებლობას იძლევა, რომელიც მთავრობის მიერ ხდება მოძიებული, დამუშავებული, გაანალიზებული და შენახული. აღნიშნული ინფორმაცია წარმოადგენს მთავრობის მართვის ძირითად ინგრედიენტს იმისათვის, რომ მართოს თავისი რესურსი, წარმოადგინოს მომსახურება და უზრუნველყოს მისი შესრულება. ინფორმაცია ფასეული ნაციონალური რესურსია, რომელიც უზრუნველყოფს მთავრობის ანაგარიშვალდებულებას, სამთავრობო ოპერაციების მართვას, ეკონომიკის ჯანსაღი მწარმოებლურო-

ბის ხელშეწყობას და ა.შ. სახელმწიფოსა და საზოგადოებას შორის ინფორმაციის თავისუფალ დინებას უდიდესი მნიშვნელობა აქვს დემოკრატიული საზოგადოებისათვის [[137]].

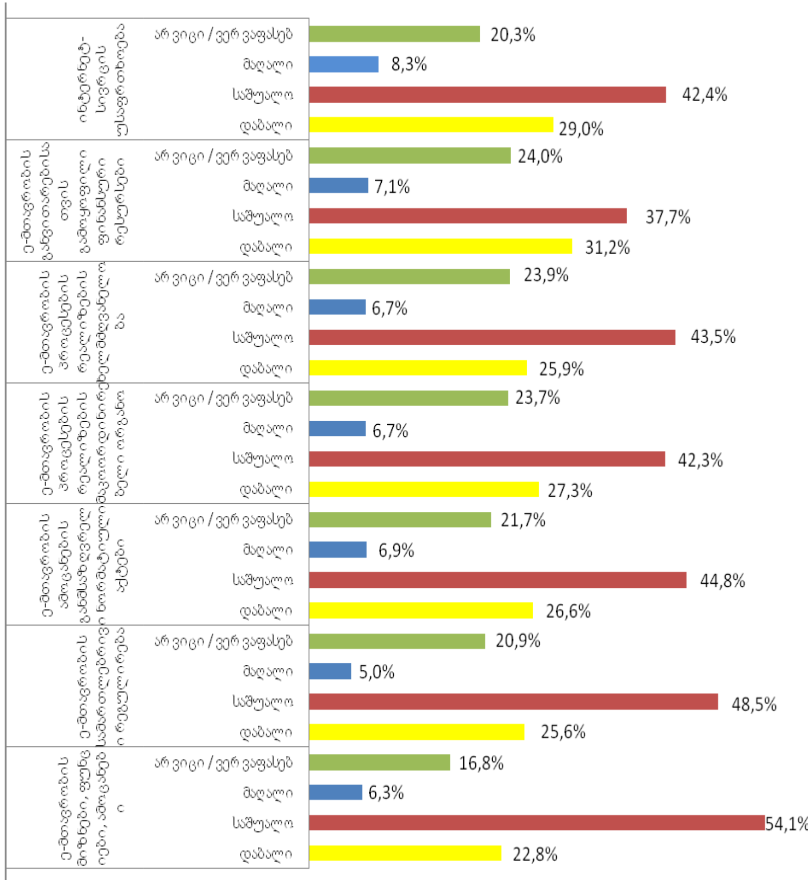
კვლევის საფუძველზე შესაძლებელი გახდა, ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორმირების დონის განსაზღვრა. კვლევამ ცხადყო, რომ რესპონდენტთა მხოლოდ მცირე ნაწილი ფლობს ინფორმაციას ე-მთავრობის პროცესებსა და მის კომპონენტებზე. ინტერნეტ-მომხმარებელთა ძირითადი ნაწილი ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ნაწილობრივ ან ძალიან მწირედაა ინფორმირებული. კერძოდ, ინტერნეტ-მომხმარებელთა დიდი ნაწილი (ცალკეული კომპონენტების მიხედვით აღნიშნული ციფრი 42%-დან 54%-მდე მერყეობს), ე-მთავრობის მიზნების, ამოცანების, ფუნქციების, სამართლებრივი რეგულირების საკითხების, ნორმატიული აქტების, პროცესების რეალიზებისათვის გამოყოფილი რესურსების, ხელმძღვანელობისა და მაკოორდინირებელი ორგანოს შესახებ, საშუალო დონეზეა ინფორმირებული (იხ.ჰისტოგრამა 3.10).

ეფექტურ სახელმწიფო მომსახურებას მოქალაქეზე ორიენტირებული მომსახურება წარმოადგენს, რომელიც საზოგადოებრივი ფასეულობის გაზომვის შესაძლებლობას იძლევა, რისთვისაც სახელმწიფო სექტორი ქმნის მარკეტინგულ სტრატეგიას [[138]].

თეორიულად, მოქალაქეები დისკრეციული უფლებით იმსახურებენ ინდივიდუალურ მომსახურებას, მთავრობასთან მაღალი დონის ინტერაქტიულობას, განსაკუთრებულ შემთხვევაში საუკეთესო სამთავრობო მომსახურების მიღებას[[139]]. პრაქტიკულად, მოქალაქეების თითოეული სურვილის დაკმაყოფილება, შეიძლება არასტანდარტული გადაწყვეტილებით უზრუნველყოფას საჭიროებდეს, რაც ბიუროკრატიულ სირთულეებს წარმოშობს.

მარკეტინგული კვლევის შედეგად, კერძო, სახელმწიფო და სამოქალაქო სექტორისათვის დადგინდა ე-მთავრობის სარგებელი.კვლევის შედეგების მიხედვით, რესპონდენტთა 50%

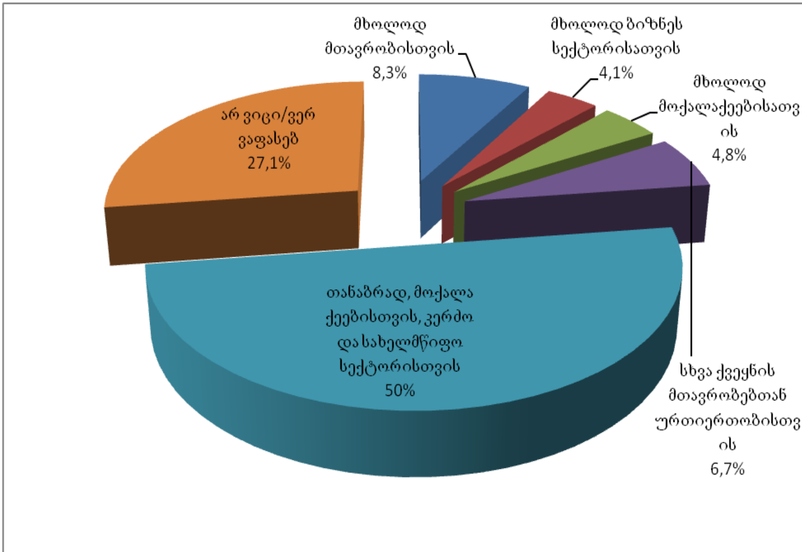
ჰისტოგრამა 3.10
ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორმირების დონის შეფასება



მიიჩნევს, რომ ელექტრონული მთავრობის დანერგვა თანაბრად ფასეულია მოქალაქეებისთვის, კერძო და სახელმწიფო სექტორისთვის, 27,1% – ზუსტად ვერ ხვდება კონრეტულად რომელი მხარისთვისაა უფრო ფასეული, ხოლო ცალკეული მხარესათვის უპირატესი ფასეულობის მინიჭება მხოლოდ მცირე ნაწილმა აღნიშნა (იხ. წრიული დიაგრამა 3.5).

წრიული დიაგრამა 3.5

ელექტრონული მთავრობის სარგებელი

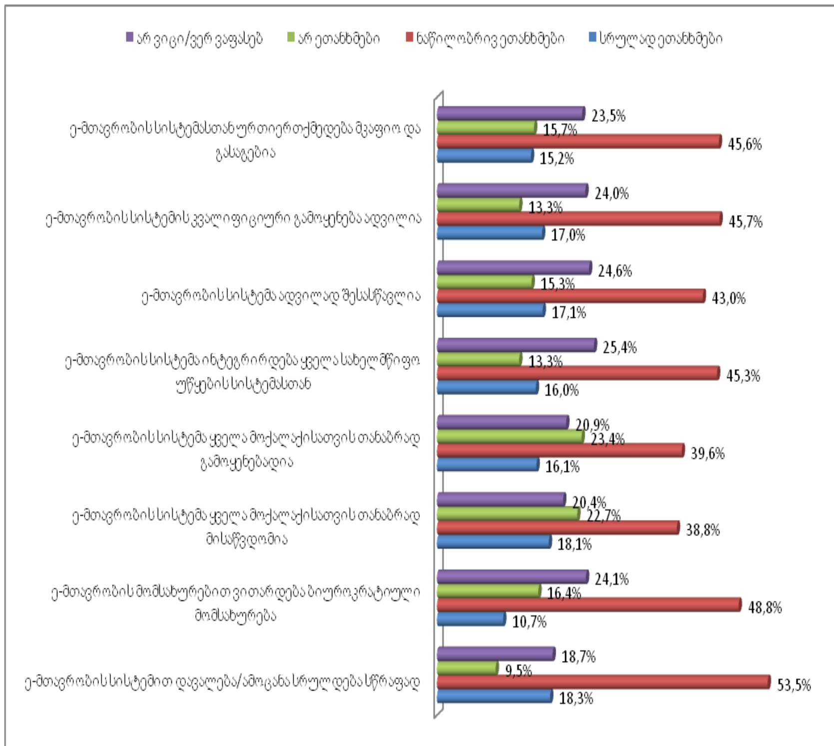


საქართველოში, ე-მთავრობის სისტემის გამოწვევების შესწავლისას გამოვლინდა, რომ ელექტრონული მთავრობის კომპონენტები ყველა მოქალაქისათვის არ არის თანაბრად მისაწვდომი, გამოყენებადი, ადვილად შესასწავლი, მკაფიოდ და გასაგებად აღსაქმელი. რესპონდენტთა ნახევარზე მეტი ნაწილობრივ აღიარებს სისტემის ეფექტურ მუშაობას, ელექტრონული მთავრობის მომსახურებით ბიუროკრატიული მომსახურების ხელსაყრელობას (იხ. ჰისტოგრამა 3.11).

საქართველოს ე-მთავრობის გარემო ფორმირებისა და ფრანგმენტირებული პროცესების ინტეგრირების პროცესშია. ქვეყანას არ გააჩნია ერთიანი გლობალური ელექტრონული გარემო. კვლევისას გამოვლინდა ე-მთავრობის პროგრამების ეფექტურად დანერგვის ხელშემწყობი ინიციატივები. გამოკითხვის შედეგების საფუძველზე დადგინდა, რომ ინტერნეტ-მომხმარებელთა 24,5% ე-მთავრობის პროგრამების ეფექტურად დანერგვისათვის, ე-მთავრობის სტრატეგიის შექმნას ანიჭებს უპირატესობას; რესპონდენტთა 22,7% უპირატესობას ანიჭებს

ჰისტოგრამა 3.11

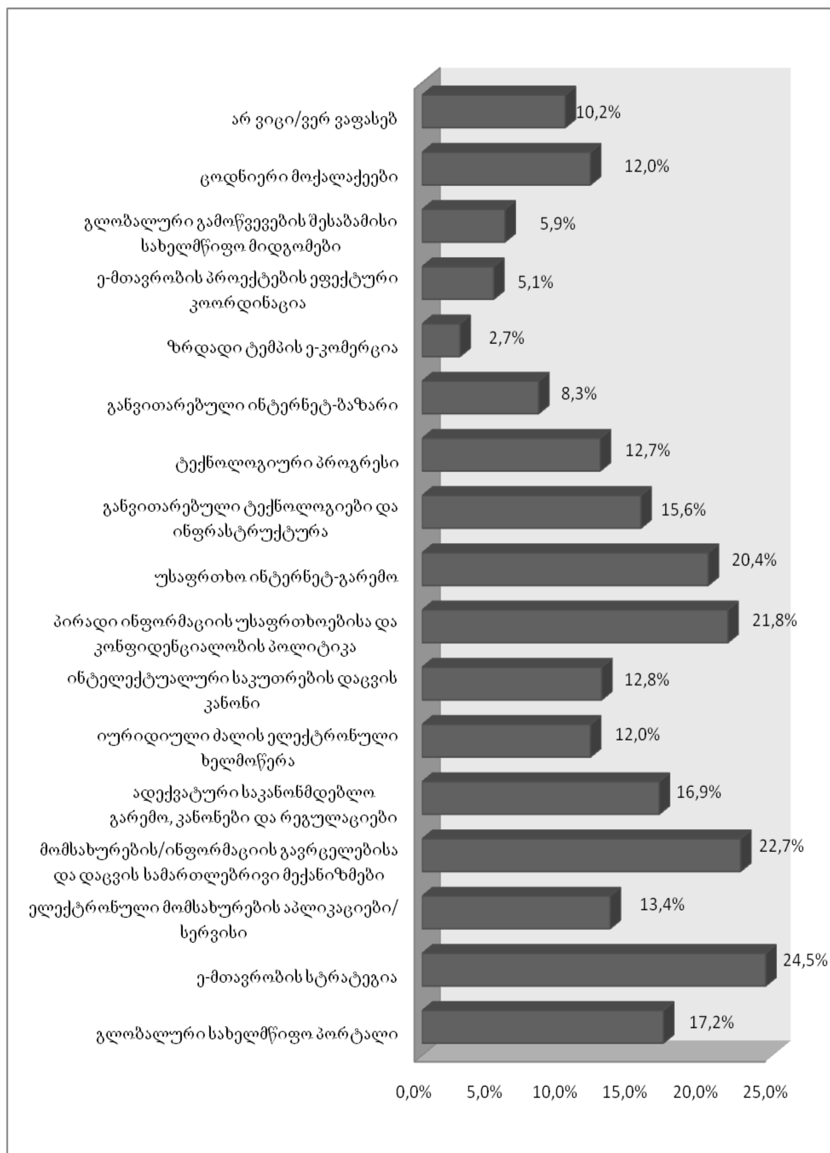
ელექტრონული მთავრობის კომპონენტების შეფასება



სამართლებრივი მექანიზმებისა და საკანონმდებლო ბაზის განვითარებას; გამოკითხულთა 21,8% მიიჩნევს, რომ ე-მთავრობის პროგრამების დანერგვის ხელშეწყობისათვის ქვეყანა საჭიროებს პირადი ინფორმაციის უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალობის პოლიტიკის დახვეწას; რესპონდენტთა 20,4% მიიჩნევს-უსაფრთხო ინტერნეტ-გარემოს ფორმირების აუცილებლობას; მომხმარებელთა 17,2% აღნიშნავს-გლობალურ სახელმწიფო პორტალს; მომხმარებელთა 15,6% მიიჩნევს - ტექნოლოგიების განვითარებასა და ინფრასტრუქტურის ჩამოყალიბებას; რესპონდენტთა 13,4% მიიჩნევს – ე-მომსახურების აპლიკაციებისა და მრავალფეროვანი სერვისების შექმნას (იხ.ჰისტოგრამა3.12).

ჰისტოგრამა 3.12

ელექტრონული მთავრობის განვითარების ხელშემწყობი პროცესები



აღიარებულია, რომ ელექტრონული მთავრობის პროცესები უზრუნველყოფს მოქალაქეთა მოლოდინის ზრდას; კერძო, სამოქალაქო და სახელმწიფო უწყებების მოთხოვნების ცვლილებას; სამართლებრივი გარემოს დახვეწას; პოლიტიკური, ეკონომიკური, სოციალური და ტექნოლოგიური განვითარების მიღწევას.

ინოვაციურმა ტექნოლოგიებმა (განსაკუთრებით სოციალურმა ქსელმა), მოქალაქეებისათვის ყველა სახის კომუნიკაციის საშუალებების მისაწვდომობას შეუწყო ხელი [[140]].

ინტერნეტ-მომხმარებელთა მოლოდინის კვლევისას, გამოვლინდა: სამთავრობო სტრუქტურების მომსახურების ეფექტიანობის ზრდა (აღნიშნა გამოკითხულთა 31,6%-მა), საჯარო მომსახურების სისწრაფე (24,6%), საჯარო მომსახურების საქმიანობის ხარისხის ამაღლება (24,2%), ბიზნეს-გარემოს გაუმჯობესება (14,3%), თანამშრომელთა ოპტიმიზაცია (11,2%), ადმინისტრაციული დანახარჯების შემცირება (10,5%), მოქალაქეების შემოსავლების ზრდა (8,5%). ასევე, დაბალი მოლოდინი (11,8%) და სკეპტიკური დამოკიდებულება (14,3%) (იხ. ჰისტოგრამა 3.13).

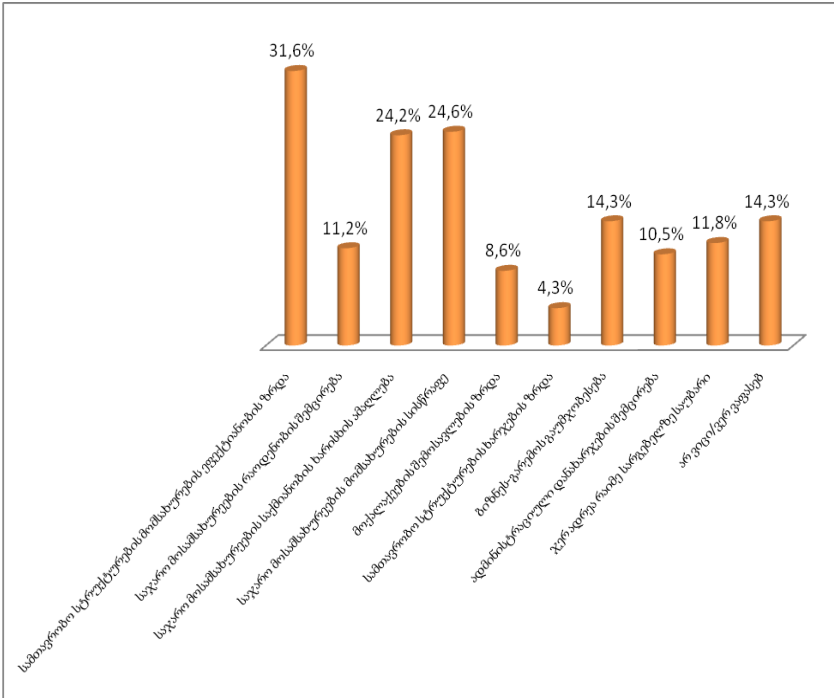
მარკეტინგულმა კვლევამ ღირებული ინფორმაციის წარმოდგენის შესაძლებლობა მოგვცა, რომლის შედეგები მნიშვნელოვანია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის დანერგვის პროცესებზე ორიენტირებული სახელმწიფო სტრუქტურებისათვის (ამ ეტაპზე ერთი სტრუქტურაც არარსებობს, რომელიც კოორდინირებას გაუწევს გლობალური ე-მთავრობის სისტემის შექმნას).

დაბოლოს, საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების გარემოს კვლევის საფუძველზე, შეიძლება წარმოვადგინოთ შემდეგი დასკვნები და წინადადებები:

- კვლევის შედეგებმა, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ათვისებისა და გავრცელებისთვის, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების

ჰისტოგრამა 3.13

ელექტრონული მთავრობის დანერგვით გამოწვეული მოლოდინი



ინფრასტრუქტურის მოდერნიზებისა და ხარისხის ამაღლების საჭიროება დაადასტურა. საქართველოში, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის (რეგიონის ინფრასტრუქტურა) დიდი ნაწილი პოსტ-საბჭოთა პერიოდში აგებულია. შესაბამისად, არსებული ინფრასტრუქტურა ვერ უზრუნველყოფს თანამედროვე მოთხოვნების მომსახურებას, ამიტომ, ვიდრე ელექტრონული მთავრობის მომსახურების დანერგვასა და განვითარებას შევეხებით, უპირველესად ინფრასტრუქტურის მოდერნიზების გამოწვევების განხილვაა საჭირო (ან ახალი ინ-

ფრასტრუქტურის შექმნა);

- მარკეტინგულმა კვლევამ ცხადყო, რომ მოქალაქეების დიდი ნაწილისათვის, ე-მთავრობის მომსახურების მრავალი კომპონენტი ათვისებული არ არის. შესაბამისად, საზოგადოებას მისი ფასეულობის გაცნობიერება უჭირს და არც ცხოვრების ყოვლდღიურ ნაწილად აღიქვავს. ამიტომ, მიზანშეწონილია, ინოვაციის ინფორმირების ამაღლების ღონისძიებების გატარება და საზოგადოების ფართო ფენისათვის ტექნოლოგიების მისაწვდომობის მარკეტინგული პროგრამების შემუშავება;
- შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ ქართველი ინტერნეტ-მომხმარებლის მიერ აღქმული ელექტრონული მთავრობა განვითარებადი, პროგრესირებადი, მდიდარი ფასეულობისა და დიდი პოტენციალის მატარებელია, რომელიც ეფექტურ ადმინისტრირებასა და სტრატეგიას საჭიროებს;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების წარმატებული ათვისება სტრატეგიულ გეგმას საჭიროებს. სახელმწიფოს სტრატეგიული გეგმა შეიძლება მოიცავდეს განვითარების პროცესებს, პოლიტიკას, პროგრამული უზრუნველყოფის შექმნა/შეძენას, ოპერაციული და სერვისული გარემოს განვითარებას, მენეჯმენტს, აუტსორსინგს, თანამშრომლების მომზადებასა და მოქალაქეების ინფორმირების კომუნიკაციურ პოლიტიკას[141];
- საქართველოს მთავრობის ელექტრონული მომსახურების პოტენციალი, გავრცელების არეალი და მოხმარების მასშტაბი მცირეა. განსხვავებულია ელექტრონული მთავრობის ფასეულობისადმი მოქალაქეების, კერძო და სახელმწიფო სექტორის მოლოდინი. შედეგად ელექტრონული მთავრობის ინიციატივები შედეგს ვერ აღწევს;

- ქვეყანაში, ინტერაქტიული ურთიერთქმედების აღიარებული სტანდარტები არარსებობს;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სივრცეში, პასუხისმგებლობა მხოლოდ ეთიკურ სტანდარტებს ეყრდნობა, რაც წინააღმდეგობაში არ მოდის იურიდიულ პასუხისმგებლობასთან. შესაბამისად, მოქალაქეების ინტერესების გათვალისწინება, ძირითად შემთხვევაში, „პერსონალურ კომუნიკაციაზეა დამოკიდებული;
- მოსახლეობის ფართო ფენებისათვის ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის მისაწვდომობის უზრუნველყოფას საკმაო დრო დასჭირდება, რადგან ქვეყანაში სუსტია ინტერნეტ-ბაზრის განვითარება, დაბალია მოსახლეობის კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის ტემპები, დაბალია ახალგაზრდა ოჯახებისთვის კეთილდღეობის უზრუნველყოფის პირობები, ქვეყანას არ გააჩნია ელექტრონული განვითარების სტრატეგიები და გეგმები;
- ქვეყანაში, სახელმწიფო სექტორის ელექტრონული მომსახურება უფრო განვითარებულია, ვიდრე ბიზნეს სექტორი. როგორც პირველადი, ისე მეორეული კვლევები ცხადყოფს, რომ ქვეყანაში ინტერნეტ-ბაზარი განვითარებული არ არის; არ არსებობს სტატისტიკა ელექტრონული კომერციის, ინტერნეტ-ბაზარზე მოქმედი კომპანიების, მათი საქმიანობის, ინტერნეტ-ბაზარზე დასაქმებულთა რაოდენობისა დასაქართველოს ეკონომიკაში ციფრული ეკონომიკის წილის შესახებ, ასევე, არ მოიპოვება ინფორმაცია საქართველოს ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის მდგომარეობის შესახებ;
- საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის დანერგვა საჭიროებს ინტერნეტ-მომხმარებელთა ინფორმაციული უფლებების დაცვას, ელექტრონული მომსახურებისა და ინტერნეტ-პროვაიდერთა საზოგადოებრივ

რეგულირებასა და მონიტორინგს, უსაფრთხოებას, პროგრესს. მისი განვითარებისათვის საჭიროა სტრატეგიული დაგეგმვა, ინფორმაციის/მომსახურების გავრცელებისა და დაცვის სამართლებრივი მექანიზმები, კონფიდენციალობის პოლიტიკის დაცვა, ინტერნეტ-გარემოს უსაფრთხოება, ყველა მოქალაქისათვის მისაწვდომი გლობალური სახელმწიფო პორტალი, ტექნოლოგიებისა და ინფრასტრუქტურის განვითარება;

- ელექტრონული მთავრობის უწყების საქმიანობისათვის აუცილებელია სისხარტე, მრავალმხრივობა, სისტემურობა და ფართო უფლებამოსილება[[142]]. ელექტრონული მთავრობის სისტემის მართვის მოდელი საწყის ეტაპზე განხილული უნდა იქნეს ცენტრალიზებული მართვის მოდელის ჩარჩოებში, ხოლო ინტერგირებული მთავრობის ეტაპზე დეცენტრალიზების მართვის მოდელის ჩარჩოებში;
- ქვეყანისათვის სასიცოცხლოა ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის შესახებ სახელმძღვანელოს შემუშავება, სადაც ბენეფიციარი პირებისათვის თემატურად იქნება მოცემული მომსახურების სახეები, მომსახურების კატეგორიები, web-საიტების მისამართები, სამიზნე აუდიტორია, აღწერილობა, მომსახურების მახასიათებლები და მაჩვენებლები;
- საქართველოს კერძო და სახელმწიფო სტრუქტურების ელექტრონული სერვისების პორტალი (მოქალაქის პორტალი MY.GOV.GE) შთამბეჭდავ ონლაინ რესურსს წარმოადგენს, რომელიც მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან წვდომისა და სარგებლობის შესაძლებლობას იძლევა. ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემული ონლაინ რესურსით სარგებლობა და პორტალზე შესვლა იუსტიციის სახლში მისვლას და ადგილზე რეგისტრაციას, ან ახალი პირადობის მოწმობისა და ბარათის

წამკითხველი მოწყობილობის (ე.წ. „ქარდ რიდერი“) აღებას საჭიროებს. ელექტრონული მთავრობის შესახებ ინფორმირებულობის მიუხედავად, საზოგადოება არ იცნობს მოხმარების წესებს. ამიტომ, მიზანშეწონილია საზოგადოების კომპიუტერიზაციის, ინტერნეტიზაციის, პორტალით სარგებლობის ინფორმირებისა და სტიმულირების ღონისძიებების გატარება, რომელიც კერძო და სახელმწიფო სექტორის მიერ უნდა იყოს ინიცირებული;

- საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების გარემო თამამ რეფორმებს, დინამიურ პროგრესსა და სტრატეგიულ დაგეგმვას საჭიროებს (ე-მთავრობის მომსახურების სისტემის მოხმარება, მხოლოდ ონლაინ აპლიკაციებით ვერ მიიღწევა) .

3.2.5. საქართველოს ონლაინ ბიზნეს გარემო

საქართველოში, ინტერნეტის დანერგვის საწყის ეტაპზე, ინტერნეტი მისაწვდომი იყო მხოლოდ მაღალი სოციალური კლასის, ელიტურის ფენის, მაღალი განათლების დონის, მაღალი შემოსავლებისა და პროფესიული გამოცდილების მქონე პირთათვის. აღნიშნულს განაპირობებდა კომპიუტერისა და ინტერნეტის მაღალი ფასი, მისაწვდომობა, გამოყენების წიგნიერება, გავრცელების შეზღუდული არეალი და სხვა ფაქტორები.

საქართველოს ინტერნეტ-აუდიტორია ახალგაზრდა, დინამიური და მრავალფეროვანია. ურბანული მოცვა ინტენსიურია, თუმცა აღნიშნული მობილური მოწყობილობისა და მობილური ინტერნეტის მისაწვდომობითაა განპირობებული.

ქვეყანაში, ინტერნეტ-გარემო თავისუფალია, ადვილია საიტისა და ბლოგის შექმნა, პოსტის/აზრის/შეხედულების გამოქვეყნება.

მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში, შესწავლილი იქნა

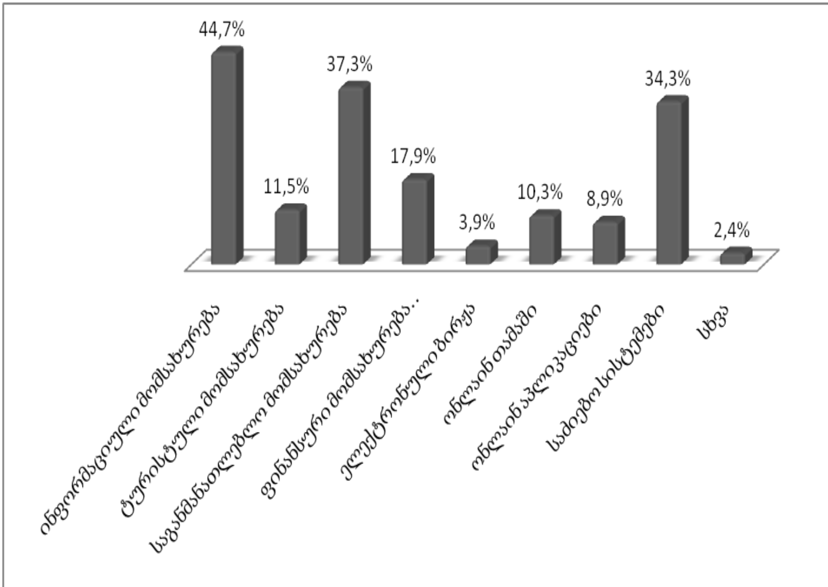
ბიზნეს სექტორის ონლაინ მომსახურებისადმი მომხმარებელთა დამოკიდებულება, გამოყენების მოტივები, მომსახურების შერჩევისას გადაწყვეტილების მიღებაზე მოქმედი ფაქტორები, განხილულია ქართული ონლაინ მედია, ნაჩვენებია ელექტრონული მომსახურების მიღებისათვის გაღებული ხარჯი და წარმოდგენილია ელექტრონული მომსახურების ბაზრის განვითარების ხელშემწყობი ფაქტორები.

მარკეტინგული კვლევის შედეგების თანახმად, საქართველოს ინტერნეტ-ბაზარზე, რესპონდენტთა 44,7%-ში პოპულარობით სარგებლობს ინფორმაციული მომსახურება, მომხმარებლების 37,3% ინტერესდება საგანმანათლებლო მომსახურებით, გამოკითხულთა 34,3% იყენებს საძიებო სისტემებს, ინტერნეტ-მომხმარებლების 17,9% აქტიურად მოიხმარს ფინანსურ მომსახურებას, კვლევაში მონაწილე პირთა 11,5% უპირატესობას ანიჭებს ონლაინ ტურისტულ მომსახურებას. ასევე, ინტერნეტ-მომხმარებლებში განსაკუთრებული მოთხოვნით სარგებლობს ონლაინ თამაშები, ონლაინ აპლიკაციები, ელექტრონული ბირჟა და მომსახურების სხვა სახეები (იხ. ჰისტოგრამა 3.14).

კვლევისას დადგინდა ინტერნეტ-მომხმარებელთა მიერ შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებასა და მომსახურების არჩევაზე ზემოქმედი ფაქტორები. კვლევამ ცხადყო, რომ ინტერნეტ-მომხმარებელთა 32,8% ონლაინ ბიზნეს მომსახურებას ხელსაყრელობის გამო ირჩევს; გამოკითხულთა 25,1% უპირატესობას მომხმარებლის საჭიროებებზე ორიენტირებულ ორგანიზაციებს ანიჭებს; კვლევაში მონაწილე პირთა 19,4%-ის არჩევანს დაბალი ფასი განაპირობებს; მომხმარებლთა 16,8% ინტერნეტ-ორგანიზაციებს ირჩევს ეფექტური საინფორმაციო პოლიტიკის გამო; რესპონდენტთა 16,4%-ს მრავალფეროვანი მომსახურება იზიდავს, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელთა 11,9% ყურადღებას ამახვილებს დროის ეკონომიაზე. ასევე, ონლაინ ბიზნეს მომსახურების არჩევისას, რესპონდენტებისათვის მნიშვნელოვანია:

ჰისტოგრამა 3.14

რესპონდენტებში პოპულარული
ინტერნეტ-კომპანიების მომსახურება



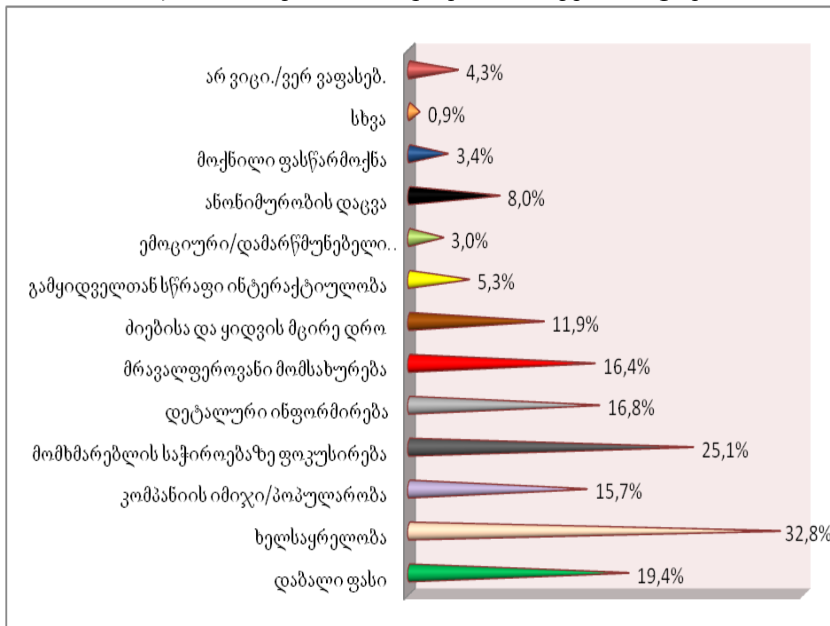
ანონიმურობა (8%), გამყიდველთა სწრაფი ინტერაქტიულობა (5,3%), მოქნილი ფასწარმოქმნის პოლიტიკა (3,4%), ემოციური/დამარწმუნებელი ზეგავლენისაგან თავის არიდება (3%) (იხ. ჰისტოგრამა 3.15).

არსებითია, რომ ინტერნეტ-ბაზარზე, ციფრული კონტენტი სამომხმარებლო ინტერნეტ-აღქმის მამოძრავებელი ძალაა. იგი ინტერნეტ-ბაზრის უმსხვილეს სექტორს წარმოადგენს (OECD, 2012).

ჩატარებულმა კვლევამ ცხადყო, რომ საქართველოში, კერძო სექტორის ონლაინ მომსახურების ორგანიზაციების განვითარებას განაპირობებს ინტერნეტ-მოხმარებელთა მზარდი სეგმენტი, გლობალური კონკურენტუნარიანობა, მოქნილობა და გლობალური ბაზრის მოთხოვნების შესაბამისი პროდუქტის

ჰისტოგრამა 3.15

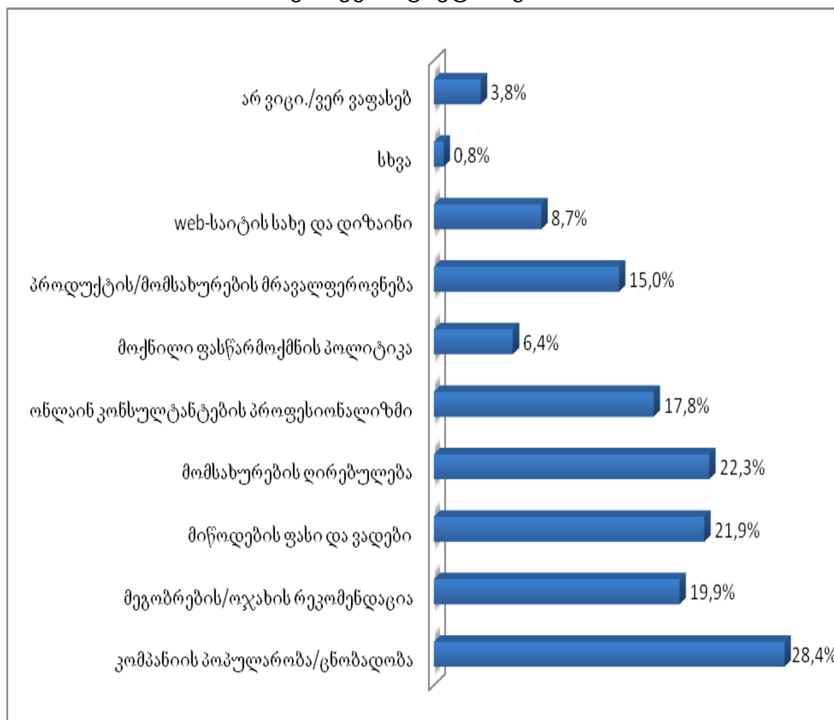
ონლაინ ბიზნეს მომსახურების არჩევის მოტივი



/მომსახურების წარმოება/წარდგენა.

რესპონდენტთა გადმოცემით, კერძო სექტორის ონლაინ მომსახურების ორგანიზაციების შერჩევისას, მნიშვნელოვანია ინტერნეტ-კომპანიის იმიჯი და პოპულარობა (აღნიშნა 28,4%-მა), ინტერნეტ-კომპანიების შერჩევისას მომხმარებელთა 22,3% უპირატესობას ანიჭებს მომსახურების ღირებულებას, გამოკითხულთა 21,9% ძირითად ყურადღებას ამახვილებს მიწოდების ფასსა და ვადებზე, კვლევაში მონაწილე პირთა 19,9% მნიშვნელოვნად მიიჩნევს პირადი წყაროების (მეგობრების/ოჯახის) რეკომენდაციას. ასევე, რესპონდენთა მიერ დასახელდა ინტერნეტ-კომპანიების თანამშრომელთა პროფესიონალიზმი (17,8%), მრავალფეროვანი პროდუქტი და მომსახურების ნაკრები (15%), web-საიტის სახე და დიზაინი (8,7%), მოქნილი ფასწარმოქმნის პოლიტიკა (6,4%) (იხ. ჰისტოგრამა 3.16).

ჰისტოგრამა 3.16
ორგანიზაციების ონლაინ მომსახურების
შერჩევის ფაქტორები



დღეს, ბიზნეს სექტორის ინტეგრალური ნაწილია ონლაინ მედია (ციფრული მედია). კვლევები ადასტურებს, რომ ბიზნეს საქმიანობის ძლიერ ფუნდამენტს ქმნის ონლაინ მედიაზე ფოკუსირება. ონლაინ მედია ფასეული ინსტრუმენტი და ახალი ბიზნეს მოდელია.

აღსანიშნავია, რომ მედიის ტექნოლოგიასთან კავშირი გახდა თავისებური სახის ეპოქალური მოვლენა. იგი, როგორც ციფრული მატარებელი, წარმოადგენს სოციალური, ტექნოლოგიური და კულტურული ცვლილების ლანდშაფტის ნაწილს. ციფრული მედია ტრადიციული მედიის, კულტურისა და ტექნო-

ლოგიის ურთიერთკავშირს ისტორიულ, ეკონომიკურ, სოციალურ და პოლიტიკურ კონტექსტში განიხილავს (Rheams, 2013).

ციფრულ მედიას მიეკუთვნება აუდიო, ვიდეო და ფოტო კონტენტი, რომელიც არის კოდირებული (ციფრულად შეკუმშულია). კონტენტის კოდირება მოიცავს აუდიო და ვიდეოს გარდაქმნას ციფრულ მედია ფაილებში. მისი მართვა, განაწილება, რენდერინგი[2] კომპიუტერით, კომპიუტერული ქსელით ადვილად გადაეცემა (Microsoft,2010).

საქართველოს ონლაინ მედიის გარემო წარმოდგენილია მრავალფეროვანი სახეებითა და მედია მატარებლებით. ქვეყანაში ონლაინ მედიის სახეების მოხმარების კვლევისას დადგინდა, რომ რესპონდენტთა 50% სიახლეების მიღებისათვის Facebook-სა და Twetter-ს იყენებს; გამოკითხულთა 24,8% უპირატესობას ინტერნეტ-ტელევიზიას ანიჭებს; კვლევაში მონაწილე პირთა 18,8% ძირითადად ონლაინ ჟურნალებს მოიხმარს; მომხმარებელთა 13,3% სიახლეების მიღებისას ბლოგებზე ორიენტირებულია; ინტერნეტ-მომხმარებელთა 10,7% აქცენტს მულტიმედიის გაზიარების სერვისზე აკეთებს (Flickr, YouTube); გამოკითხულთა 7,3% ინფორმირებისათვის ყველაზე ხშირად ღია სტანდარტს - wiki-ს მიმართავს, ხოლო რესპონდენტთა 3,8% სიახლეების მიღებისათვის ინტერნეტ-რადიოს ირჩევს (იხ. ჰისტოგრამა 3.17).

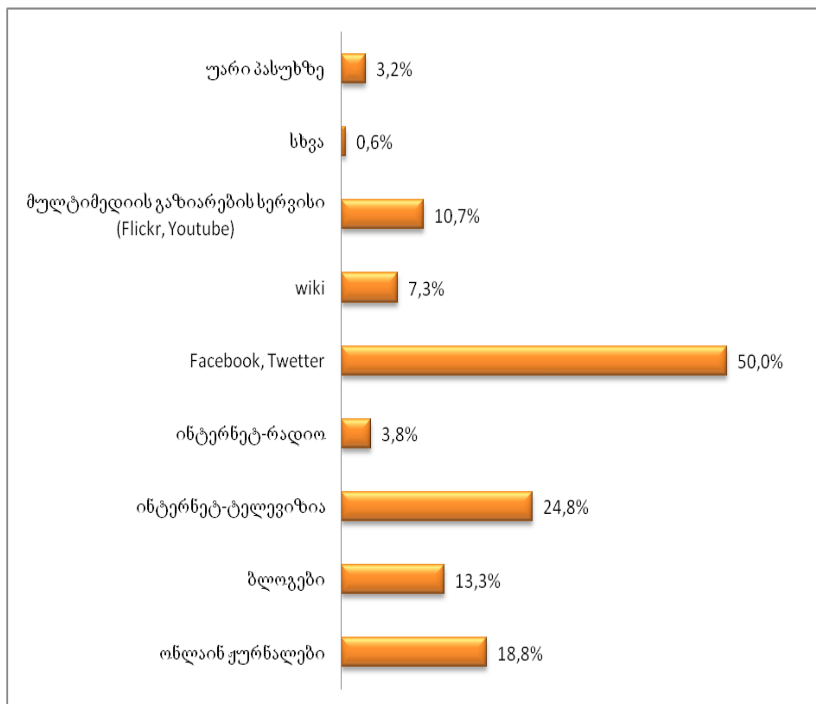
რესპონდენტები, ონლაინ მედიის მოხმარებისას ძირითად პრიორიტეტად ინფორმაციის მიღების სისწრაფეს, ობიექტურობას, ხარისხსა და სიმართლეს მიიჩნევს; კვლევისას აღმოჩნდა, რომ გამოკითხულთა 27,8% ონლაინ მედიას ახალი ამბების სწრაფად მიღების მიზნით მოიხმარს; მომხმარებელთა 27,1% – ობიექტური ინფორმაციის მიღების მიზნით.

---

[2] რენდერინგი - პროცესი რომლის, დროსაც ხდება განათების, ჩრდილების, ობიექტების მატერიალების თვისებების, ატმოსფერული ეფექტების და ა.შ. გამოთვლა და კომპრესია რომლის შედეგადაც მიიღება გამოსახულება.

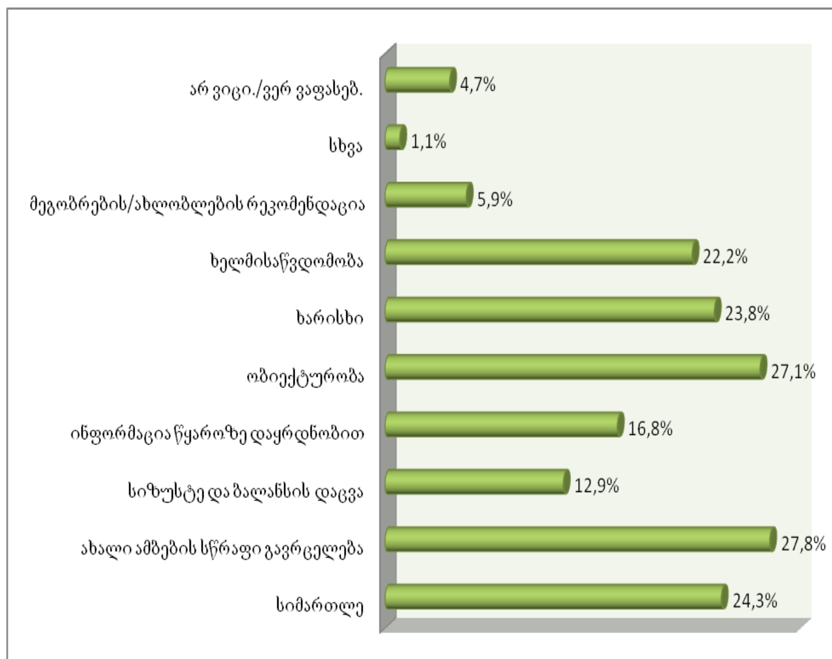
ჰისტოგრამა 3.17

სიახლეების მიღებისათვის
პოპულარული ონლაინ მედიის სახეები



კვლევაში მონაწილე პირთა 24,3% მიიჩნევს, რომ ონლაინ მედია სიმართლეს ამბობს; ინტენრეტ-მომხმარებელთა 23,8%-ის შეფასებით ონლაინ მედიის ხარისხი მაღალია; რესპონდენტთა 22,2% თვლის, რომ ონლაინ მედია ხელმისაწვდომია; გამოკითხულთა 12,9%-ს შეფასებით ონლაინ მედიის არჩევანს სიზუსტე და ბალანსის დაცვა განაპირობებს; რესპონდენთა 5,9% მას მეგობრების/ახლობლების რეკომენდაციით ირჩევს; გამოკითხულთა 4,7% არჩევანის განმაპირობებელ ფაქტორს ვერ აფასებს, ხოლო კვლევაში მონაწილე პირთა 1,1% სხვა ფაქტორებზე მიუთითებს(იხ. ჰისტოგრამა 3.18).

ჰისტოგრამა 3.18
ონლაინ მედიის გამოყენების მოტივი



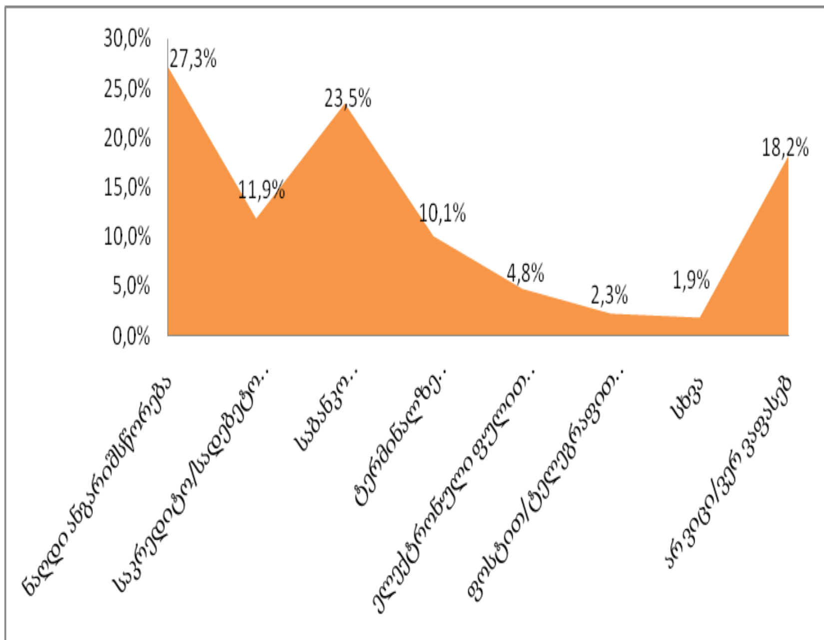
საქართველოში ელექტრონული გადახდის საშუალებების გამოყენება ზრდის ტენდენციით ხასიათდება. გამოყენებული საგადასახადო ინსტრუმენტებიდან, მომხმარებლებში პოპულარულია საგადახდო ბარათები. შთამბეჭდავია, რომ 2013 წელს ბარათებით განხორციელებული გადახდის ოპერაციების რაოდენობის წილი მთლიან უნაღდო გადახდებში 49,8% არის, ინტერნეტის მეშვეობით განხორციელებული ტრანსაქციების რაოდენობის წილი 24,8% არის, ტელეფონის/მობაილ ბანკინგის წილი – 6,1%. ასევე, გადახდების 19,3% ქაღალდით საკრედიტო საგადასახადო დავალების, სადებეტო დავალების, საგადახდო ბარათის და სხვა საშუალებების წილად მოდის. აღსანიშნავია, რომ თანხობრივი მაჩვენებლებით ინტერნეტ-ბანკით ინიცირებული დავალების საფუძველზე განხორციელებული გადახდები

უნაღდო გადახდის ოპერაციებს შორის უდავო ლიდერია (61%-ით). ამასთან, საქართველოში გამოშვებული ბარათების რაოდენობა 5,948,691 ერთეულია, რაც 10 სულ მოსახლეზე 13 ბარათს შეადგენს (სებ, წლიური ანგარიში, 2013).

საქართველოში, ელექტრონული საგადასახადო ინსტრუმენტების კვლევისას დადგინდა, რომ მომხმარებლების 27,3% ნაღდ ანგარიშსწორებას ამჯობინებს, რესპონდენტთა 23,5% ინტერნეტ-ბანკით/საბანკო გადარიცხვას ირჩევს, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 11,9% პლასტიკური ბარათით ანგარიშსწორებას ირჩევს, კვლევაში მონაწილე პირთა 10,1% ტერმინალზე ანგარიშსწორებას მიმართავს. აღსანიშნავია, რომ ანგარიშსწორების სხვა ფორმები ნაკლებ პოპულარულია და 4,8%- ს არ აღემატება (იხ. მოცულობითი დიაგრამა 3.2).

მოცულობითი დიაგრამა 3.2

ონლაინ მომსახურების ანგარიშსწორების ფორმები



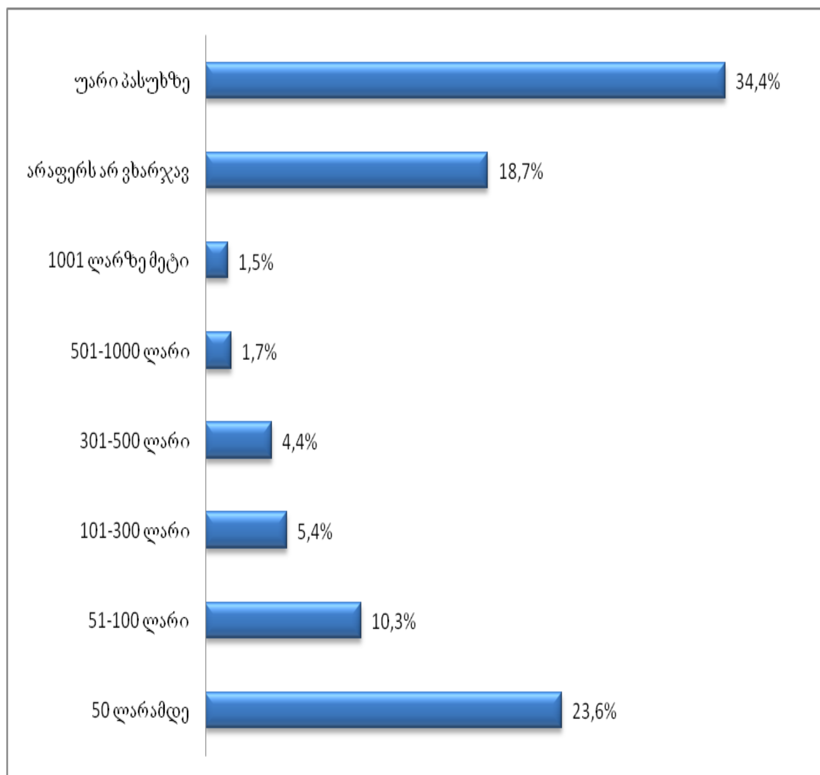
უნდა აღინიშნოს, რომ ინტერნეტ-კომპანიების შემოსავლების ძირითადი წყაროებია: შემოსავლები ონლაინ კონტენტის ხელმომწერებიდან, გადასახადი დოკუმენტთან წვდომისათვის, შემოსავლები CRM რეკლამიდან, შემოსავლები CPC რეკლამებიდან, შემოსავლები საიტის ცალკეული სექციის ან კონტენტის ტიპის სპონსორობიდან, პარტნიორული შემოსავლები (Cost Per Acquisition - CPA), შემოსავლები ე-ფოსტის მარკეტინგიდან (ხელმომწერთა მონაცემთა ბაზასთან წვდომისათვის), შემოსავლები ონლაინ კვლევებიდან (smartinsights.com).

მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში, გამოვლინდა რესპონდენტთა მიერ ონლაინ ვაჭრობის/მომსახურების სარგებლობაზე გაწეული ხარჯი. კვლევამ დაადასტურა, რომ ინტერნეტ-მომხმარებლების 23,6% ონლაინ ვაჭრობის/მომსახურების მიღებისათვის 50 ლარამდე ხარჯავს, კვლევაში მონაწილე პირთა 10,3% –50-100 ლარს ხარჯავს, გამოკითხულთა 18,7% ონლაინ ვაჭრობის/მომსახურებაზე 101-300 ლარს ხარჯავს, რესპონდენტთა 4,4%-ის მიერ გაწეული ხარჯი, 301-500 ლარის ფარგლებში მერყეობს, მომხმარებელთა 1,7%-ის ონლაინ ბაზარზე გაღებული დანახარჯი 501-1000 ლარს შეადგენს, ხოლო კვლევაში მონაწილე პირთა 1,5%-ის ხარჯი 1000 ლარზე მეტია. კვლევისას, რესპონდენტთა 34,4%-მა ონლაინ ვაჭრობის/მომსახურების მიღებაზე გაწეული ხარჯის დასახელებაზე უარი განაცხადა (იხ.ჰისტოგრამა 3.19).

მარკეტინგული კვლევისას აღმოჩნდა შემდეგი: რესპონდენტთა 32,4%, საქართველოში, ელექტრონული მომსახურების ბაზრის განვითარებისათვის ინტერნეტ-წიგნიერებისა და ინფორმაციულობის ამაღლების ღონისძიებების გატარებას მიიჩნევს; მოქალაქეთა 26,3%, პრობლემების გადაჭრისათვის ეკონომიკური მდგომარეობის გაუმჯობესებას ასახელებს; გამოკითხულთა 25,5% თვლის, რომ ბაზრის განვითარებისათვის მრავალფეროვანი ქართულენოვანი კონტენტია საჭირო; მომხმარებელთა 17%-ს მნიშვნელოვნად მიაჩნია ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტის ზრდა.

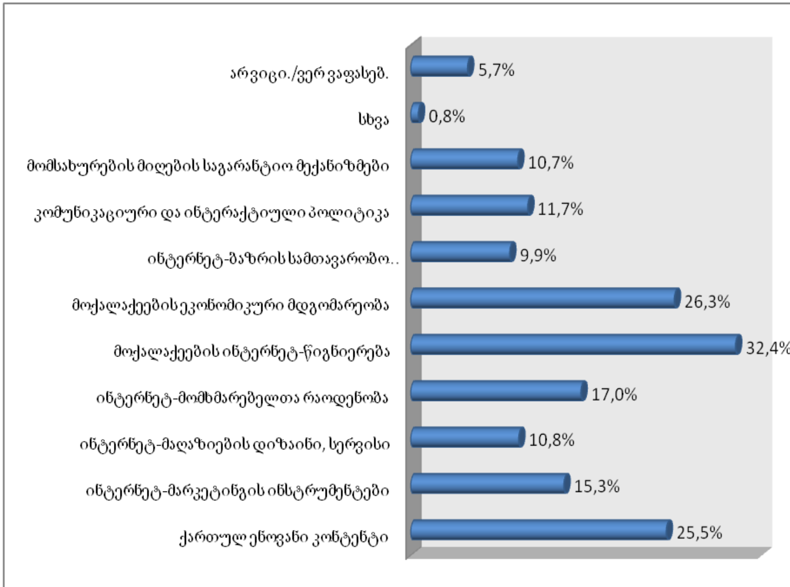
ჰისტოგრამა 3.19

ონლაინ მომსახურებისათვის
გაწეული საშუალო თვიური ხარჯი



კვლევაში მონაწილე პირთა 15,3% ინტერნეტ-მარკეტინგის ინსტრუმენტების ეფექტურ გამოყენებას მიიჩნევს. ასევე, ელექტრონული მომსახურების ბაზრის განვითარების ხელშემწყობი ფაქტორების კვლევისას დასახელდა: კომუნიკაციური და ინტერაქტიული პოლიტიკის (11,7%), საგარანტიო მექანიზმების (10,7%), ინტერნეტ-მაღაზიების დიზაინის (10,8%), ინტერნეტ-ბაზრის სამთავრობო სუბსიდირება/ხელშეწყობის (9,9%) აუცილებლობა. აზრი ვერ გამოხატა რესპონდენტთა 5,7%-მა (იხ.ჰისტოგრამა 3.20).

ჰისტოგრამა 3.20
ელექტრონული მომსახურების ბაზრის განვითარების ხელშემწყობი ფაქტორები



შეჯამება

ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების დაბალი ტემპები, ელექტრონული კომერციის სუსტი ზრდა, ICT-ს ინფრასტრუქტურის მოდერნიზების საჭიროება, ინტერნეტ-კომპანიების წარმოქმნის სტიმულირების არარსებობა შესაბამისობაშია ინტერნეტ-მოხმარებელთა აქტივობასთან, მშპ-ში ციფრული ეკონომიკის წილის ზრდასთან, დასაქმებასთან, ინტერნეტ-ბაზრიდან მიღებულ შემოსავლებთან, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის მისაწვდომობასა და სარგებლობასთან.

მძლავრი სახელმწიფო ინსტიტუტების მიუხედავად, ქვეყანაში, არ მოიპოვება ინფორმაცია საქართველოს ციფრული ეკონომიკის მოცულობის, ინტერნეტ-კომპანიების ბრუნვის, გა-

მოშვებული პროდუქციის მოცულობის, ინტერნეტის მომსახურებით დაკავებული ორგანიზაციების რაოდენობის შესახებ. ასევე, არ მოიპოვება ინფორმაცია ისეთ უმნიშვნელოვანეს სტატისტიკურ მონაცემებზე, როგორიცაა ელექტრონული ბიზნესის წილი მშპ-ში, ინტერნეტ-კომპანიებში დასაქმებული ადამიანების რაოდენობა, შემოსავლები, ელექტრონული ბიზნესის განვითარების მაჩვენებლები.

არსებული ინფორმაციული ვაკუუმის პირობებში, საქართველოს ელექტრონული ბიზნეს გარემოს განვითარების ზუსტი პროგნოზების გაკეთება რთულია. თუმცა, ინტერნეტ-ბაზრის კვლევა ინფორმაციული დეფიციტის შევსების მნიშვნელოვანი ცდაა.

ხაზგასასმელია, რომ ქვეყანაში, ინტერაქტიული ურთიერთქმედების საერთო აღიარებული სტანდარტების არარსებობით, ქვეყანაში ელექტრონული ბიზნესის პასუხისმგებლობა (ასევე, ელექტრონული მთავრობის) მხოლოდ ეთიკურ სტანდარტებს ეყრდნობა, რაც წინააღმდეგობაში არ მოდის იურიდიულ პასუხისმგებლობასთან, შესაბამისად, სოციალური პასუხისმგებლობის ვალდებულების ნაცვლად, მოქალაქეების ინტერესების გათვალისწინება ძირითად შემთხვევაში, „ბიზნესის სურვილსა და კომუნიკაციაზეა“ დამოკიდებული.

დაბოლოს, საქართველოს ელექტრონული ბიზნეს გარემოს კვლევის შეჯამების საფუძველზე მნიშვნელოვანია აღინიშნოს შემდეგი:

- საქართველოს ინტერნეტის მომსახურების ბაზრის კვლევის საფუძველზე, შეიძლება აღინიშნოს, რომ ინტერნეტ-ხარისხი მაღალია თბილისში, ხოლო რეგიონებში – დაბალი. კვლევის თანახმად, თბილისის ინტერნეტ-ბაზარი შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც მაღალი სიჩქარის ინტერნეტ-მომსახურების სივრცე, კონკურენტუნარიანი ბაზარი, ინტერნეტ-პროვაიდერების საქმიანობის „სარფიანი ადგილი“, რენტაბელური და მსყიდველობითუნარიანი გარემო. თბილისის ინტერნეტ-მომხმარებლებისათვის ფართოა ინტერნეტ-

პროვაიდერებისა და ინტერნეტ-მომსახურების სპექტრი. რაც შეეხება საქართველოს დანარჩენი 7 რეგიონის ინტერნეტ-გარემოს, იგი შეიძლება დახასიათდეს, როგორც: არაკონკურენტუნარი ბაზარი, სადაც სეგმეტების/რაიონების ექსკლუზიური ფლობაა გავრცელებული, შეფერხებით მუშაობს სატელეფონო სადგურები, მოუწესრიგებელია საკაბელო მეურნეობა, დაუსაბუთებელია გათიშვები, შეზღუდვებია ინტერნეტ-კავშირში, დაბალია ინტერნეტ-მომხმარებელთა დაკმაყოფილება და ლოიალობა. აღნიშნული პრობლემები ელექტრონული ბიზნესის (ასევე, ელექტრონული მთავრობის) განვითარებას მნიშვნელოვანად აფერხებს;

- კვლევამ ცხადყო, რომ საქართველოს ინტერნეტ-ბაზარზე, რესპონდენტებში, პოპულარობით სარგებლობს ინფორმაციული, საგანმანათლებლო, ონლაინ ტურისტული, ფინანსური მომსახურება. ასევე ინტერნეტ-მომხმარებლები აქტიურად მოიხმარენ საძიებო სისტემებს, ონლაინ თამაშებს, ონლაინ აპლიკაციებს, ელექტრონულ ბირჟასა და მომსახურების სხვა სახეებს;
- ინტერნეტ-ბაზრის კვლევის საფუძველზე დადგინდა, რომ სამომხმარებლო ქცევასა და მოტივაციაზე გავლენას ახდენს მომსახურების მიღების ხელსაყრელობა, დაბალი ფასი, მომსახურების ფართო სპექტრი, ძიების მცირე დრო. საზოგადოება განსაკუთრებულ ყურადღებას იმ ინტერნეტ-კომპანიებზე ამახვილებს, რომელიც მომხმარებლის საჭიროებებზეა ორიენტირებული, გააჩნიათ ეფექტური საინფორმაციო და ანონიმურობის დაცვის პოლიტიკა, მოქნილი ფასწარმოქმნის პოლიტიკა; მოხმარებლებთან სწრაფი ინტერაქტიული კავშირი;
- საქართველოს საზოგადოების მიერ ონლაინ მედია შეფასებულია, როგორც ობიექტური, ხარისხიანი, ზუს-

ტი, სიახლის სწრაფად მიღების საშუალება;

- ონლაინ მედიის ბაზრის კვლევისას გამოვლინდა, რომ რესპონდენტები ინფორმირებისა და სიახლეების მიღებისათვის, ძირითადად, იყენებენ Facebook-ს, Twetter-ს, ინტერნეტ-ტელევიზიას, ონლაინ ჟურნალებს, ბლოგებს, მულტიმედიის გაზიარების სერვისებს (Flickr, YouTube), ღია სტანდარტებს (wiki), ინტერნეტ-რადიოს;
- სამწუხაროა, რომ ინტერნეტ-ვაჭრობის ეკონომიურობის, ეფექტურობისა და ხელსაყრელობის მიუხედავად, საშუალო სტატისტიკური მომხმარებლის მიერ ონლაინ მომსახურების მიღებაზე გაწეული საშუალო ხარჯი მხოლოდ 50-300 ლარს შეადგენს;
- ელექტრონული ბიზნესის განვითარება საჭიროებს ტელეკომუნიკაციის მოდერნიზებულ ინფრასტრუქტურას (განსაკუთრებით რეგიონებში), ინსტიტუციური წვდომისა და სოციალ-ეკონომიკური პრობლემების მოგვარებას. ასევე, მნიშვნელოვანია თითოეული ოჯახისათვის ინტერნეტ-წვდომისა და კომპიუტერის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის საკითხები;
- ელექტრონული მთავრობის განვითარებაში, სახელმწიფოსთან ერთად წამყვანი როლი კერძო სექტორმაც უნდა იტვირთოს. მოცემულ ეტაპზე, ქვეყანაში, კერძო სექტორის სუსტი სიცოცხლისუნარიანობიდან გამომდინარე, რეგიონების ინფრასტრუქტურის ჩამოყალიბებაში მოწინავე უნდა იყოს მთავრობა (მაგალითად, ასეთი მიდგომაა აშშ-ში, საფრანგეთში, დიდ ბრიტანეთში, რუსეთში, ინდოეთში). ჯამში, ელექტრონული მთავრობა და კერძო სექტორის ერთობლიობა, ქვეყნის ეკონომიკური კეთილდღეობისათვის შექმნის ბუნებრივ სინერგიას;
- დაბოლოს, საქართველოს ელექტრონული ბიზნეს გარემოს განვითარებისათვის აუცილებელია გატარდეს

ღონისძიებები ინტერნეტ-წიგნიერების ზრდის, ეკონომიკური მდგომარეობის ამაღლების, ქართულენოვანი კონტენტის მრავალფეროვნების მიმართულებებით. ასევე, უნდა გაიზარდოს ინფორმაციულობა, ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტი, ინტერნეტ-მარკეტინგის ინსტრუმენტების გამოყენება; შემუშავდეს ეფექტური საგარანტიო მექანიზმები; ეფექტური გახდეს ინტერნეტ-მაღაზიების დიზაინი, გაიზარდოს ინტერნეტ-ბაზრის სამთავრობო სუბსიდირება/ხელშეწყობა;

- ჯამში, კვლევისა და რეკომენდაციების შედეგი გამოიწვევს ინტერნეტ-კომპანიების წარმოქმნას, დასაქმების ზრდას, უმუშევრობის შემცირებას, საქართველოს ეკონომიკაში ციფრული ეკონომიკის მატებას (5-20%), ბუჯეტის ზრდას, საზოგადოების სოციალ-ეკონომიკური კეთილდღეობის ზრდას.

3.2.6. საქართველოს ელექტრონული დემოკრატიის გარემო

ციფრულმა ტექნოლოგიებმა რადიკალურად შეცვალა დემოკრატიული ურთიერთობები, პოლიტიკური სივრცე, ხელი შეუწყო მოქალაქეების მთავრობასთან დაახლოებას, საჯარო მართვაში ჩართულობის ზრდას, გამჭვირვალობისა და ნდობის ამაღლებას. ტექნოლოგიის განვითარება დემოკრატიის ზრდასთან კორელაციურ დამოკიდებულებაში აღმოჩნდა, რომლის პირობებში, მნიშვნელოვნად გაიზარდა მთავრობაზე მოქალაქეების რეალური გავლენა.

დემოკრატიული პროცესების გარდაქმნა არასდროს ყოფილა ისეთი სწრაფი, როგორც დღევანდელ ციფრულ ერაშია. თავის მხრივ, ციფრულმა გარემომ ხელი შეუწყო ელექტრონული დემოკრატიის პროცესების გენერირებას.

როგორც ცნობილია, დემოკრატიის პირობებში მოქალაქე

უფრო თავისუფალი, ინფორმაციული, თავდაჯერებული, აქტიური და ნაკლებად მოკრძალებულია არაეფექტურ მთავრობასთან მიმართებაში.

დემოკრატია წარმოადგენს მმართველობის ფორმას, სახალხო სუვერენიტეტის საფუძველს, ასევე, საზოგადოების ძალის, ნების გამოვლინებისა და თანასწორობის სისტემას. ელექტრონული დემოკრატია თანამედროვეობის ჭრილში, წარმოდგენილია ისეთი ღირებულებებით, რომელთა შორისაა ინდივიდუალიზმი, ინფორმაციის მიღების უფლება, ძალაუფლების გადანაწილება სამივე სექტორზე (სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო სექტორი), ინფორმაციული საზოგადოების პოლიტიკური კულტურის ფორმირება, ელექტრონული არჩევნები და სახელმწიფო ორგანოების ფუნქციონირება.

ზოგადად, დემოკრატია ყოველთვის სხვადასხვა ფორმასა და სიდიდეში გვევლინებოდა, რომლის სარგებელსაც მოქალაქეების უმრავლესობა მუდმივად ელოდება. დღეს, კი დემოკრატიის კონტექსტი წარმოდგენილია თანამედროვე ტექნოლოგიებით, რომლის საფუძველზეც იქნა ფორმირებული ელექტრონული დემოკრატია[143].

Webster-ის განსაზღვრებით, დემოკრატია წარმოადგენს მმართველობის ფორმას, როდესაც უმაღლესი ძალაუფლებით ხალხია აღჭურვილი, და პირდაპირ თუ ირიბად სისტემის მეშვეობითაა წარმოდგენილი. ელექტრონული დემოკრატია ნიშნავს კი, დემოკრატიის გაუმჯობესებისა და გავრცელების ხელშეწყობისათვის ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინსტრუმენტების გამოყენებას [144].

ელექტრონული დემოკრატია წარმოადგენს საზოგადოებრივ, პოლიტიკურ და საჯარო მართვაში, დემოკრატი აქტორების მიერ ICT-სა და სტრატეგიების გამოყენების პროცესს. დემოკრატიული აქტორები/სექტორები მოიცავს მთავრობას, არჩეულ ოფიციალურ პირებს, მედიას, პოლიტიკურ ორგანიზაციებსა და მოქალაქეებს/ამომრჩევლებს. ელექტრონული დემოკრატია მოქალაქეებს ინტერნეტის, მობილური კომუნიკაციე-

ბისა და წარმომადგენლობითი დემოკრატიის სხვა ტექნოლოგიური საშუალებებით აძლევს ფართო და აქტიური მონაწილეობის ჩართვის შესაძლებლობას [145].

ელექტრონული დემოკრატია (ასევე უწოდებენ ციფრული დემოკრატიას, ელექტრონულ ჩართულობას), მოიცავს სამთავრობო ინსტიტუტებთან და ოფიციალურ პირებთან მოქალაქეების წვდომას. ელექტრონული დემოკრატიის გარემოში, მოქლაქეები, საჯარო საკითხების განხილვაში მონაწილეობენ ICT-ს მეშვეობით. შესაბამისად, ელექტრონული დემოკრატია შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც მოქალაქეების ციფრული ჩართულობის აქტივობა, რომელიც პოლიტიკური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, საზოგადოებისათვის გავლენის მინიჭებით, ნაწილობრივ შლის (ასუსტებს) მთავრობის ძალას[146].

ელექტრონული დემოკრატია, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში საზოგადოების მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად, ICT-ს მხარდაჭერას იყენებს (მაგ.: ელექტრონული მონაწილეობა, ელექტრონული კონსულტაცია, ელექტრონული არჩევნები და ა.შ.) [147].

ელექტრონული დემოკრატია ეფუძნება ელექტრონულ მართვას და ფოკუსირებულია ICT-ით გამოწვეულ ქმედებებსა და ინოვაციებზე, მაღალი დონის დემოკრატიული მოტივებითა და განზრახვების გათვალისწინებით [135]. იგი შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც საშუალება, ინსტრუმენტი, მიზანი და ამოცანა.

ელექტრონული დემოკრატია ეფუძნება დემოკრატიულ, ადამიანურ, სოციალურ, საზოგადოების ეთიკურ და კულტურულ ფასეულობებს, რომელშიც ის რეალიზდება.

ელექტრონული დემოკრატია არ განიხილება როგორც ტექნოკრატიული პანაცეა **(Coleman, 2005)**.

საქართველოში, ელექტრონული დემოკრატიის პროცესები დემოკრატიის უზრუნველყოფას გარანტირებს, რომელიც ICT-ს მეშვეობით დემოკრატიულ ინსტიტუტებსა და დემოკრა-

ტიულ პროცესებს მხარს უჭერს და ამტკიცებს.

განვითარებულ და განვითარებად ქვეყნებში აღიარებულია ელექტრონული დემოკრატიის ოთხ საფეხურიანი მოდელი[148]:

1. ***ინფორმაციის გავრცელება/გახსნილობა;***
2. ***მოსმენა/კონსულტაციები;***
3. ***ონლაინ განხილვები/თათბირები;***
4. ***ონლაინ გადაწყვეტილების მიღება.***

ელექტრონული დემოკრატიის ფორმირებისათვის საჭიროა ელექტრონული მთავრობის სისტემა, ელექტრონული მთავრობის მომსახურება, ელექტრონული კონსულტაცია და ურთიერთობა, ონლაინ ბიუროკრატიული სერვისი და აპლიკაციები, ინფორმაციული საზოგადოება და მათი აქტივობა, სახელმწიფოს გამჭვირვალობა და ანგარიშვალდებულება, სამთავრობო მართვაში მოქალაქეთა ჩართულობა.

საქართველოში, ჩატარებული მარკეტინგული კვლევისა და ინტერნეტ-მომხმარებელთა შეფასების საფუძველზე ქართული ელექტრონული დემოკრატიის ტენდენციები დადგინდა. კვლევისას გამოვლინდა, რომ ქართველი ელექტრონული დემოკრატიის გარემო და მისი უზრუნველყოფის ასპექტები, ძირითადად, საშუალო დონეზეა.

ჩატარებული მარკეტინგული კლევისას გამოვლინდა, რომ ინტერნეტ-მომხმარებელთა სოლიდური ნაწილი - 42,1% ქვეყანაში, ბიუროკრატიულ სერვისს საშუალო დონეზე აფასებს, მომხმარებელთა 17,4% მაღალ და ძალიან მაღალ დონეზე, ხოლო მომხმარებელთა 11,1% დაბალ და ძალიან დაბალ დონეზე, გამოკითხულთა 29.4% საერთოდ ვერ აფასებს.

კვლევისას დადგინდა, რომ ელექტრონული დემოკრატიის მნიშვნელოვან ასპექტს წარმოადგენს სამთავრობო მართვაში ჩართულობა. საქართველოში, მოქალაქეთა სამთავრობო მართვაში ჩართულობა რესპონდენტთა 34,4%-ის აზრით საშუალო

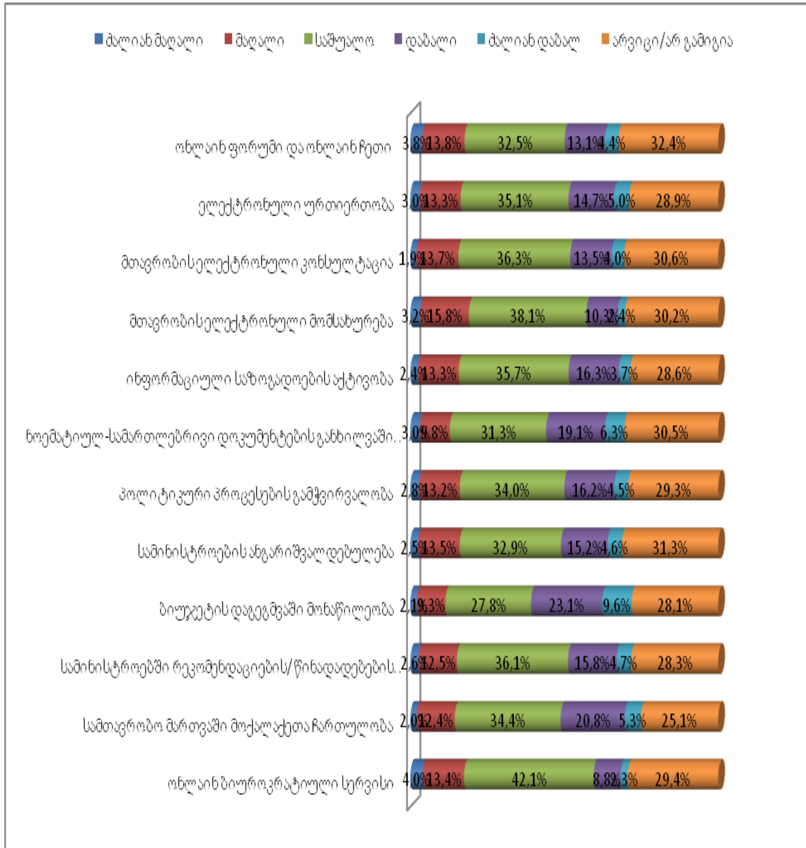
დონეზე შეფასდა; რესპონდენტთა 14,4%-ის აზრით მაღალ და ძალიან მაღალ დონეზე, ხოლო 26,1%-ის შეფასებით დაბალ და ძალიან დაბალ დონეზე. მეოთხედზე მეტი (25,1%) შეადგინა გამოკითხულთა რაოდენობამ, რომელმაც მოცემული საკითხი არ იცის.

დემოკრატიული ასპექტებიდან გამომდინარე, რესპონდენტთა 36,1%-მა სამინისტროებში რეკომენდაციებისა და წინადადებების წარდგენის შესაძლებლობა საშუალო დონეზე შეაფასა; გამოკითხულთა 15%-მა აღნიშნული პროცესი მაღალ და ძალიან მაღალ დონეზე შეაფასა, ხოლო გამოკითხულთა 20,5%-ის აზრით, ქვეყანაში აღნიშნული მიმართულება ჯერ კიდევ პრობლემური საკითხია.

ქვეყანაში, თითქმის შეუძლებელია ბიუჯეტის დაგეგმვის პროცესში მონაწილეობის მიღება. მხოლოდ ცალკეულ შემთხვევებში იყო, ზოგიერთი სახელმწიფო უწყების მიერ შესაძლებელი ბიუჯეტის დაგეგმვის პროცესში მონაწილეობის შესაძლებლობა, თუმცა, აღნიშნულ პროცესს, ქვეყანაში არ გააჩნია საყოველთაო ხასიათი. პროცესის ორგანიზებისათვის შექმნილი არ არის კონკრეტული web-საიტი, საზოგადოების დიდი ნაწილისთვის (28,1%) უცნობიც კი არის მსგავსი პროცესის პრაქტიკა. გამოკითხულთა 48,9%-აზრით სამინისტროების ანგარიშვალდებულების დონე საშუალო, მაღალი და ძალიან მაღალი შეფასებისაა; რესპონდენტთა 19,8%-ის აზრით დაბალი და ძალიან დაბალი შეფასებისაა, ხოლო შეფასებისაგან თავი შეიკავა 31,3%-მა. პოლიტიკური პროცესების გამჭვირვალობა მომხმარებელთა 50%-ს შეფასებით საშუალო, მაღალ და ძალიან მაღალ დონეზეა; მომხმარებელთა 20,7%-ს შეფასებით დაბალ და ძალიან დაბალ დონეზე, ხოლო მომხმარებელთა 29,3%-ს შეფასება უჭირს. ასევე, კვლევისას, მაღალი შეფასება მიიღო დოკუმენტების განხილვაში მოქალაქეთა ჩართულობამ, ინფორმაციული საზოგადოების აქტივობამ, ელექტრონული მთავრობის მომსახურებამ, ელექტრონული კონსულტაციებისა და ელექტრონული ურთიერთობის ასპექტებმა (იხ.ჰისტოგრამა 3.21).

ჰისტოგრამა 3.21

ქართული ელექტრონული დემოკრატიის პროცესები



დემოკრატიზაციის პროცესების ხელშეწყობისათვის, განვითარებულ ქვეყნებში, დანერგილია სხვადასხვა ინსტრუმენტები და ფორმები, რომელიც ხელს უწყობს საჯარო მმართველობის პროცესების განხილვას. ერთ-ერთი ფართოდ გავრცელებული ინსტრუმენტია სახელმწიფო პორტალი, სადაც შესაძლებელია ქვეყნის აღმასრულებელ და საკანონმდებლო ორგანოებთან ინტერაქტიული ურთიერთქმედება, საჯარო მმართველობით პროცესებში აქტიური ჩართვა, რეკომენდაციებისა და

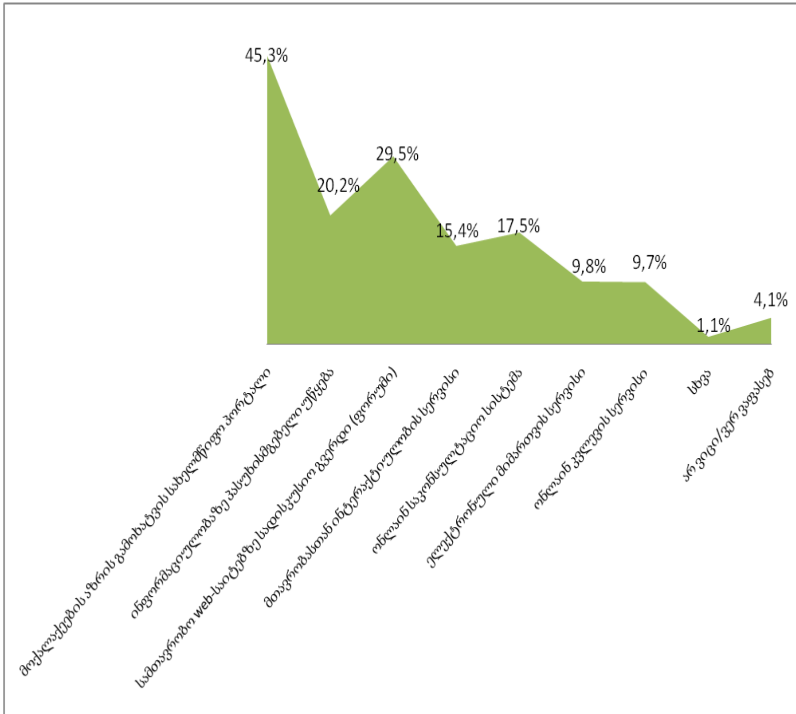
წინადადებების წარდგენა და სხვა. აღნიშნული მიმართულებით საჯარო მმართველობის პროცესებში ჩართვის ინიციატივები ტრაფარეტული და პოლიტიკური ფორმატისაა, ვიდრე რეალური ფორმატის.

მარკეტინგულმა კვლევამ დაადასტურა, რომ ინტერნეტ-მომხმარებლების 66%-ს პორტალის არსებობის შესახებ არ გაუგია; 28,5%-ს ქართულ რეალობაში ასეთი პორტალის არსებობის შესახებ არ სმენია, ხოლო 5,5%-ს მიაჩნია, რომ მსგავს ფუნქციებს სხვადასხვა საიტები ითავსებს, რაც ინფორმაციულობის ნაკლებობითაა განპირობებული.

რესპონდენტთა 45,3% აღნიშნავს, რომ საქართველოში, დემოკრატიის პროცესების ხელშეწყობისათვის, საზოგადოებრივი აზრის გამოხატვისათვის, საჭიროა სახელმწიფო პორტალი; გამოკითხულთა 29,5%-ს მიაჩნია, რომ სამთავრობო web-საიტებზე სადისკუსიო გვერდი (ფორუმი) უნდა არსებობდეს; რესპონდენტთა 20,2%-ს მიაჩნია, რომ ინფორმაციულობის პოლიტიკის მართვაზე უნდა არსებობდეს პასუხისმგებელი ორგანო; გამოკითხულთა 17,5% დემოკრატიული პროცესების ხელშეწყობისათვის ასახელებს ონლაინ საკონსულტაციო სისტემის არსებობის აუცილებლობას; გამოკითხულთა 9,8%-ის აზრით საჭიროა ელექტრონული მიმართვის სერვისის არსებობა; გამოკითხულთა 9,7%-ს აზრით კი - სახელმწიფოს მიერ ორგანიზებული და წარმოებული ონლაინ კვლევის სერვისი. მცირეა იმ პირთა სეგმენტი (4,1%), რომელმაც თავი შეიკავა დემოკრატიული პროცესის ხელშემწყობი ფაქტორების დასახელებისაგან (იხ. მოცულობითი დიაგრამა 3.3).

კვლევისას გამოვლინდა ელექტრონული მთავრობის გავლენა დემოკრატიულ პროცესებზე და დადგინდა დემოკრატიული პროცესების ზრდის ტენდენციები. კვლევის შედეგებმა ცხადყო, რომ ელექტრონული მთავრობის დანერგვით რესპონდენტთა 35,4%-ის მოლოდინს სახელმწიფო მართვაში მოქალაქეთა ჩართულობის მიღწევა წარმოადგენს; რესპონდენტთა

მოცულობითი დიაგრამა 3.3
საქართველოს დემოკრატიის უზრუნველმყოფი პროცესები

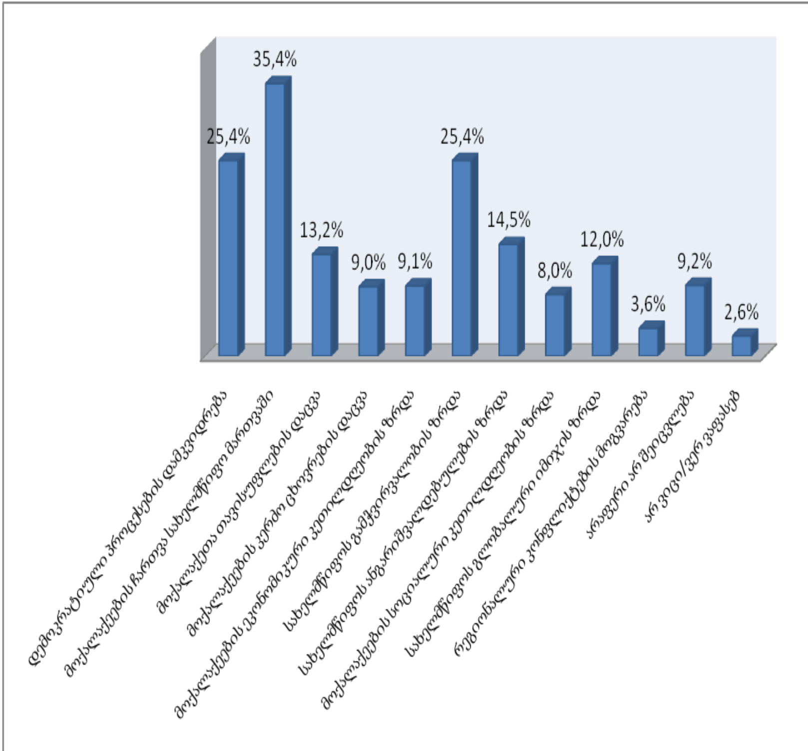


25,4%-ის მოლოდინს – დემოკრატიული პროცესების დამკვიდრება და გაღრმავება; რესპონდენტთა 25,4%-ის მოლოდინს – სახელმწიფოს გამჭვირვალობის ზრდა; რესპონდენტთა 14,5%-ის მოლოდინს – სახელმწიფოს ანგარიშვალდებულების ზრდა; რესპონდენტთა 13,2%-ის მოლოდინს – მოქალაქეების თავისუფლების ამაღლება და დაცვა; რესპონდენტთა 12%-ის მოლოდინს – გლობალური იმიჯის ზრდა; რესპონდენტთა 9,1%-ის მოლოდინს – ეკონომიკური სარგებელი, ხოლო რესპონდენტთა 8%-ის მოლოდინს – სოციალური კეთილდღეობის ზრდა. აღსანიშნავია მომხმარებელთა პასიური სეგმენტის (9,2%) მოლოდინი, რომელთაც მიაჩნიათ, რომ მომავალში ცვლილებები არ

მოხდება (იხ.ჰისტოგრამა 3.22).

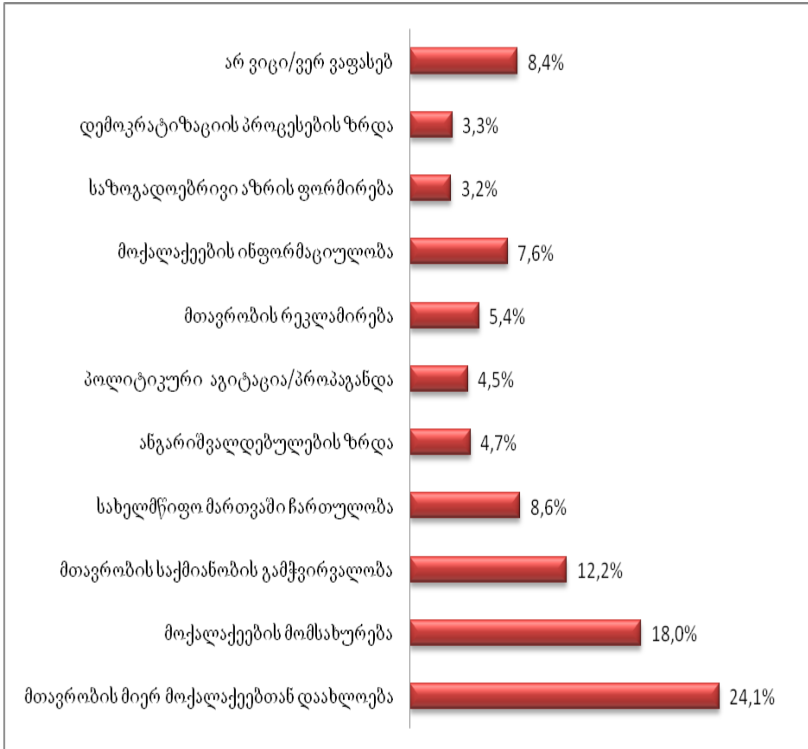
ჰისტოგრამა 3.22

ელექტრონული მთავრობის დანერგვით მიღებული შედეგები



ინტერნეტ-მომხმარებელთა აზრით, ქვეყანაში ელექ-ტრონული მთავრობის ძირითად მიმართულებას წარმოადგენს მოქალაქეებთან დაახლოება (აღნიშნა 24,1%-მა), მოქალაქეების მომსახურება (18%), სამთავრობო საქმიანობის გამჭვირვალობა (12,2%). მოქალაქეების ინფორმაციულობა (7,6%), პოლიტიკური მიზნების განსაზღვრა (მთავრობის იმიჯის ზრდა, აგიტაცია, პროპაგანდა) (4,5%), დემოკრატიის მიღწევის უზრუნველყოფა (3,3%), საზოგადოებრივი აზრის ფორმირება (3.2%) (იხ.ჰისტოგ-რამა 3.23).

ჰისტოგრამა 3.23
საქართველოს ელექტრონული მთავრობის ძირითადი მიმართულებები



კვლევის საფუძველზე შეიძლება დავასკვნათ, რომ საქართველოს გარემო, ელექტრონული დემოკრატიული ცნობიერების ამაღლებას, საზოგადოების კოორდინირებას, სამივე სექტორის (სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო სექტორის) ეფექტურ ურთიერთქმედებას, საზოგადოებრივი ფასეულობის შექმნასა და მართვის ეფექტიანობას საჭიროებს.

არსებითია აღინიშნოს, რომ ელექტრონული მთავრობა და დემოკრატია ერთად, ელექტრონული დემოკრატიის განსაზღვრული პირობაა.

ელექტრონული მთავრობის სისტემა დემოკრატიის დონეს ზრდის, რომელიც ეკონომიკური და ადამიანის განვითარების დონესთან მიმართებაში ძლიერ და პოზიტიურ თანაფარდობაშია. ეკონომიკური დონის ამაღლება დემოკრატიზაციის დონის ზრდას იწვევს, ხოლო ადამიანის განვითარების შედეგად წარმოიქმნება დემოკრატია. „ადამიანის განვითარებაში" იგულისხმება განათლების საერთო დონე, სამედიცინო-სანიტარულ დახმარებასთან წვდომა, კომპიუტერის/ ინტერნეტის მისაწვდომობა და სხვა მომსახურება, რომელიც ამარტივებს ცხოვრებას და საჭიროა სრულფასოვანი მოქალაქის ცხოვრებისათვის[[149]].

3.2.7. ელექტრონული მთავრობის გამოწვევები

ელექტრონული მთავრობა (ე-მთავრობა) განიხილება, როგორც კრიზისის, პოლიტიკური რყევების სოციალურ-ეკონომიკური გამოწვევების მართვის ეფექტური ფორმა. იგი წარმოადგენს ქვეყნის პროგრესის, მდგრადობის ხელშეწყობის, პოლიტიკისა და სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების ძირითადი პლატფორმას. მისი სტრატეგიის ეკონომიკური როლი განხილულია, როგორც ეკონომიკური რეცესიის წინააღმდეგ ბრძოლისა და ეკონომიკის აღდგენის პროგრამა.

საქართველოს საბჭოთა კავშირიდან გამოყოფის შემდგომ, ქვეყანა მუდმივი ეკონომიკური, სოციალური და პოლიტიკური გამოწვევებისა და პრობლემების დაძლევაშია. აღნიშნული დროიდან მოყოლებული მთავრობაც და საზოგადოებაც მუდმივად ეძებს ეფექტური ეკონომიკური პოლიტიკის მიდგომებს, სოციალური საკითხების მოგვარების გზებს, სახელმწიფოს მართვის ქმედუნარიან ინსტრუმენტებს, რაც სხვადასხვა წლებში სხვადასხვა შედეგებით იყო წარმოდგენილი. დღეს, მსგავს მიდგომასა და ინსტრუმენტს ელექტრონული მთავრობის სისტემა წარმოადგენს[[150]].

განვითარებულ სახელმწიფოებში სოციალ-ეკონომიკური

და პოლიტიკური პრობლემების დაძლევის ინსტრუმენტს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემა წარმოადგენს.

აღიარებულია, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემის ძირითადი გამოწვევები მრავალფეროვანია, რომელიც შეიძლება შემდეგი ნიშნით დაჯგუფდეს [[151]]:

- ***ფინანსური ასპექტები*** (დაფინანსება, სტრუქტურული ხარჯები, განვითარების ხარჯები, ინსტიტუციური ხარჯები, ინტერნეტის ხარჯი, მომსახურების განვითარების ხარჯი, ელექტრონული მთავრობის სერვისის ხარჯი, ელექტრონული მთავრობის სისტემის დანერგვისა და იმპლემენტაციის ხარჯი);

- ***ორგანიზაციული ასპექტები*** (მართვის ჯგუფი, ხელმძღვანელობა, ადამიანური კაპიტალის განვითარება, ორგანიზაციული მოტივაცია, ინფორმაციის მართვა, შიდა ეფექტიანობა, კერძო და სახელმწიფო სექტორს შორის თანამშრომლობა, შეფასების სტრუქტურა, გამჭვირვალობა, მოქალაქეთა ჩართულობა);

- ***პოლიტიკური ასპექტები*** (პოლიტიკური სიტუაცია, პოლიტიკურ-ადმინისტრაციული მართვის სისტემა, საჯარო ადმინისტრირების რეფორმა, შესყიდვების რეგულირება, ელექტრონული მთავრობის პოლიტიკის უზრუნველყოფა, მედიის თავისუფლება, პოლიტიკური ნება, მონაცემთა კონფიდენციალობის დაცვა, ელექტრონული მთავრობის სტრატეგია, რეგულირების საკითხები, მონაცემთა სტანდარტიზაცია, ICT-ის გამოყენების ნაციონალური პოლიტიკა);

- ***სოციალ-ეკონომიკური ასპექტები*** (ინტერნეტ-წიგნიერება, ეკონომიკური განვითარება, კულტურა, დემოგრაფია, ციფრული კულტურა, სიღარიბე, კორუფცია, კონკურენტული გარემო, ენობრივი ბარიერი, ეკონომიკის მდგრადობა, IT ფასეულობის აღქმა, კომუნიკაცია, უმუშევრობის დონე, განათლების დონე, კომპიუტერის ხელმი-

საწვდომობა და ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა);

- ***ადამიანური რესურსები, ადამიანური ასპექტი*** (ადამიანური რესურსი, სწავლების კონტენტი/რესურსები, ინფორმირებულობა, ნდობა, საზოგადოებრივი მხარდაჭერა, კვალიფიციური პერსონალი, გენდერული ბალანსი, მოქალაქეთა ჩართულობის დაბალი დონე, პოტენციალი, ელექტრონული მზადყოფან);

- ***ინფრასტრუქტურული ასპექტები*** (ICT ინფრასტრუქტურა, უსაფრთხოება, კონფიდენციალობა, ინფორმაციის გაცვლის ურთიერთქმედება, ინტერნეტთან წვდომა, თანამშრომლობის სისტემა, სამთავრობო web-საიტების მხარდაჭერა, მონაცემთა გადაცემის სისტემა, ციფრული უთანასწორობა, კიბერუსაფრთხოება).

აღსანიშნავია ელექტრონული მთავრობის პროცესების მარკეტინგული კვლევის შედეგები, რომელიც მოიცავს ელექტრონული მთავრობის პროცესების შემაფერხებელ მიზეზებსა და ძირითად გამოწვევებს, მათ შორის: სახელმწიფოს ინტერნეტ-რეგულირება, რეგიონთაშორისი ციფრული უთანასწორობა, ინფრასტრუქტურის მოდერნიზაციის აუცილებლობა, კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის პრობლემები, სოციალ-ეკონომიკური ფაქტორები.

მიმდინარე ათასწლეულში, საქართველომ, მნიშვნელოვან პროგრესს მიაღწია ინფორმაციული ტექნოლოგიების რეალიზაციის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდის, ელექტრონული მთავრობის განვითარების, ელექტრონული მომსახურების სისტემის გაფართოების, ციფრული პროცესების, მშპ-ში ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების წილის ზრდის მიმართულებით.

ქვეყანა მოწინავეა ელექტრონული ჩართულობის ამაღლების, ცენზურის შემცირების, განათლების, აქტივობის, ინფორმაციული თავისუფლებისა და დემოკრატიული პროცესების ზრდის კონტექსტში.

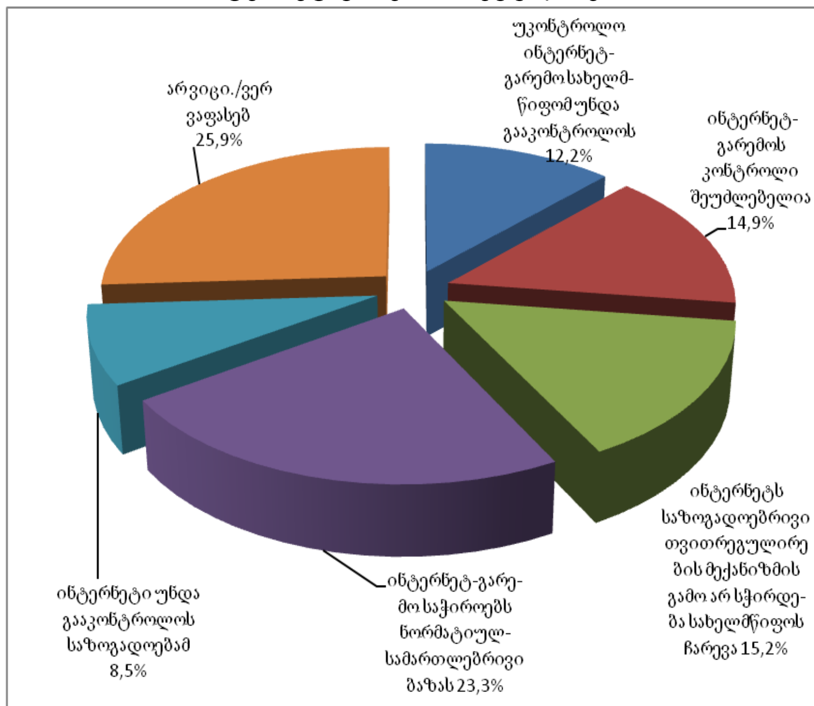
პოზიტიური ფაქტორების მიუხედავად, ქართული საზოგადოების წინაშე ელექტრონული მთავრობის პრობლემების ფართო სპექტრია წარმოდგენილი, რომელიც მარკეტინგული კვლევის საფუძველზე იქნა დადგენილი.

მარკეტინგული კვლევის ფარგლებში შესწავლილი იქნა ინტერნეტ-რეგულირების საკითხი, რომელიც ჯანსაღი და დემოკრატიული საზოგადოების ჩამოყალიბების ინსტრუმენტი, უსაფრთხო ინტერნეტ-ბაზრის ფორმირების საშუალება, თავისუფლების ხარისხის საზომი და ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის განვითარების უზრუნველმყოფი ინსტრუმენტია.

კვლევამ ცხადყო, რომ ქართული ინტერნეტ-გარემო საჭიროებს ნორმატიულ-სამართლებრივ ბაზას (მიიჩნევს რესპონდენტთა 23,3%), სახელმწიფო კონტროლის მექანიზმებს (ფიქრობს რესპონდენტთა 12,2%), საზოგადოებრივი კონტროლის მექანიზმებს (აღნიშნავას გამოკითხულთა 8,5%). ამასთან, რესპონდენთა 15,2% თვლის, რომ ინტერნეტი საზოგადოებრივი თვითრეგულირების მექანიზმია და შესაბამისად, არ საჭიროებს სახელმწიფოს ჩარევას. მათი შეფასებით, სახელმწიფოს ინტერნეტ რეგულირებაში ჩარევა ნიშნავს დემოკრატიული ღირებულებების, სიტყვის თავისუფლების, შეხედულებებისა და აზრის გამოხატვის ხელყოფას, გამოკითხულთა 14,9% იზიარებს იმ მოსაზრებას, რომ ინტერნეტის კონტროლი შეუძლებელია, ხოლო 25,9%-მა პასუხის გაცემისაგან თავი შეიკავა (იხ. წრიული დიაგრამა 3.6).

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის პროცესის განვითარების შემაფერხებელი ფაქტორების შეფასებისას მომხმარებელთა 26,3% ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის პრობლემას ასახელებს (ფასი, გავრცელების არეალი და სხვა); გამოკითხულთა 24,8% კომპიუტერიზაციის დაბალ დონეს მიიჩნევს (კომპიუტერის ფასი, ყიდვის შესაძლებლობა, მისაწვდომობა); რესპონდენტთა 22,7% ICT-ის სფეროში წიგნიერების დაბალ

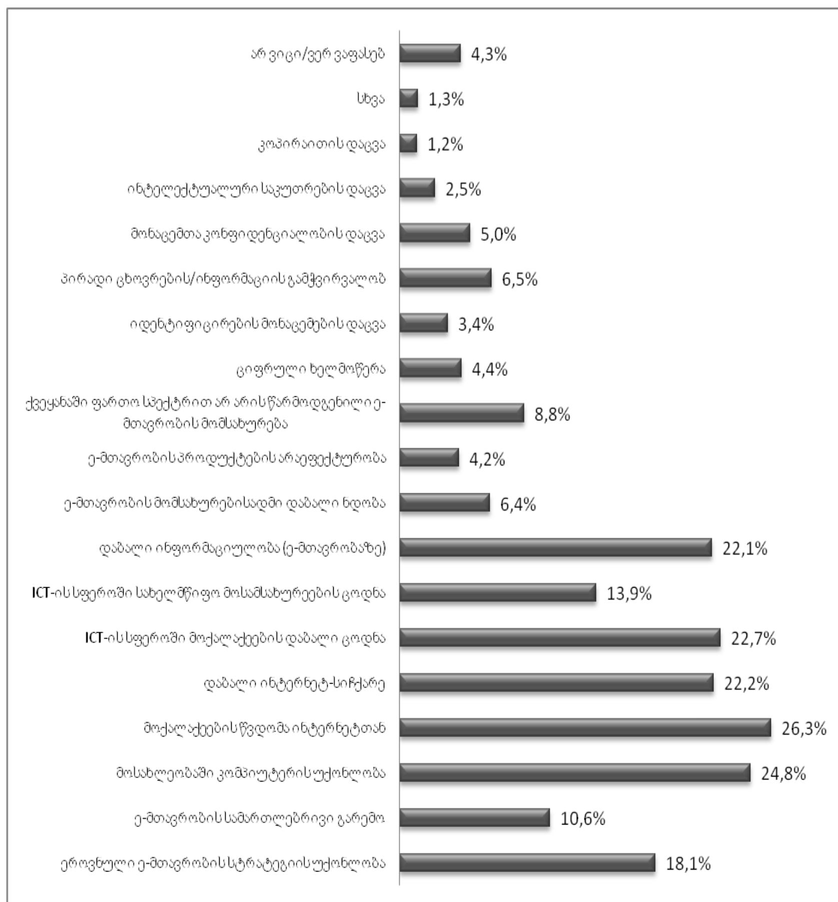
წრიული დიაგრამა 3.6
ინტერნეტ-გარემოს რეგულირება



დონეს ასახელებს; კვლევაში მონაწილე პირთა 22,2% ინტერნეტის დაბალ სიჩქარეს აღნიშნავს; რესპონდენთა 22,1% აქცენტს დაბალ ინფორმაციულობაზე აკეთებს (ელექტრონულ მთავრობაზე); გამოკითხულთა 18,1% კი, ე-მთავრობის ეროვნული სტრატეგიის უქონლობას ასახელებს. ასევე, ინტერნეტ-მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ ელექტრონული მთავრობის პროცესის განვითარების შემაფერხებელი ფაქტორებია: არასათანადო სამართლებრივი გარემო, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სპექტრი, ნდობის უქონლობა, არაეფექტური პროდუქტები, ციფრული ხელმოწერის მფლობელთა მცირე რაოდენობა, მონაცემთა კონფიდენციალობის დაცვა, ინტელექტუალური საკუთრებისა და კოპირაითის დაცვა (იხ.ჰისტოგრამა 3.24).

ჰისტოგრამა 3.24

ელექტრონული მთავრობის პროცესების შემაფერხებელი მიზეზები



აღსანიშნავია, რომ საქართველო ერთ-ერთი უთანასწორო სახელმწიფოა. უთანსწორობა, რომელიც არსებობს ციფრულ გარემოში გავლენას ახდენს ქვეყნის ეკონომიკურ, პოლიტიკურ, სოციალურ და ტექნოლოგიურ განვითარებაზე.

ციფრული უთანასწორობა წარმოადგენს სოციალურ პრობლემას, რომელიც გულისხმობს ინტერნეტ-ქსელთან, ინ-

ფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებთან, მედიასთან წვდომის მქონე პირებსა და წვდომის არ მქონე პირებს შორის განსხვავებას [26].

გაეროს კვლევის (E-Government Survey, 2014) ანგარიშით, საქართველოში, ციფრული უთანასწორობას ინტერნეტის დაბალი მოხმარება და შემოსავლების დაბალი დონე განაპირობებს.

მნიშვნელოვანი უთანასწორობაა ტექნოლოგიური უნარების, ციფრულ წიგნიერების, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მისაწვდომობაში, ინფორმაციულ ცოდნასა და რესურსების გამოყენებაში. მნიშვნელოვანი განსხვავებაა რეგიონებს შორის ICT-ის მისაწვდომობის უზრუნველყოფაში.

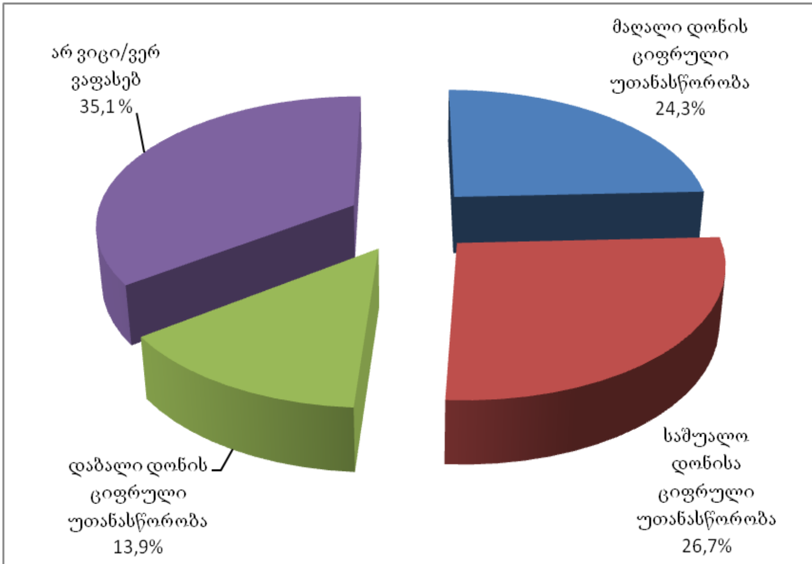
კვლევისას დადგინდა, რომ რეგიონები უფრო მაღალი უთანასწორობით სარგებლობს, ვიდრე თბილისი. რესპონდენთა უმრავლესობას (51%) მიაჩნია, რომ თბილისსა და რეგიონებს შორის არსებული უთანასწორობა საშუალო და მაღალი დონისაა; ინტერნეტ-მომხმარებელთა 13,9%-იზიარებს იმ აზრს, რომ უთანასწორობა მაღალი არაა, ხოლო კვლევაში მონაწილე პირთა 35,1% უთანასწორობის დონეს ვერ აფასებს (იხ.წრიული დიაგრამა 3.7).

ემპირიულ კვლევებში, ციფრული უთანასწორობა განხილულია, როგორც სოციალური ფენომენი, რომელიც ქვეყანაში სოციალური და ეკონომიკური უთანასწორობის ბარომეტრია.

ციფრული უთანასწორობის დახასიათებისას, ინტერნეტიზაციისა და კომპიუტერიზაციის ასპექტების გარდა, მნიშვნელოვანია გათვალისწინებული იქნეს ინტერნეტის ხარისხი, სიჩქარე, სერვისი, ფასები, მოსახლეობაში ინტერნეტ-შეღწევა, მობილური კავშირისა და სატელეფონო სისტემის გამოყენება, ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის მდგომარეობა[26].

საქართველოს, რეგიონთაშორისი ციფრული უთანასწორობის შეფასებისას, რესპონდენტთა 29,7% უთანასწორობის

წრიული დიაგრამა 3.7
რეგიონთაშორისი ციფრული უთანასწორობის შეფასება

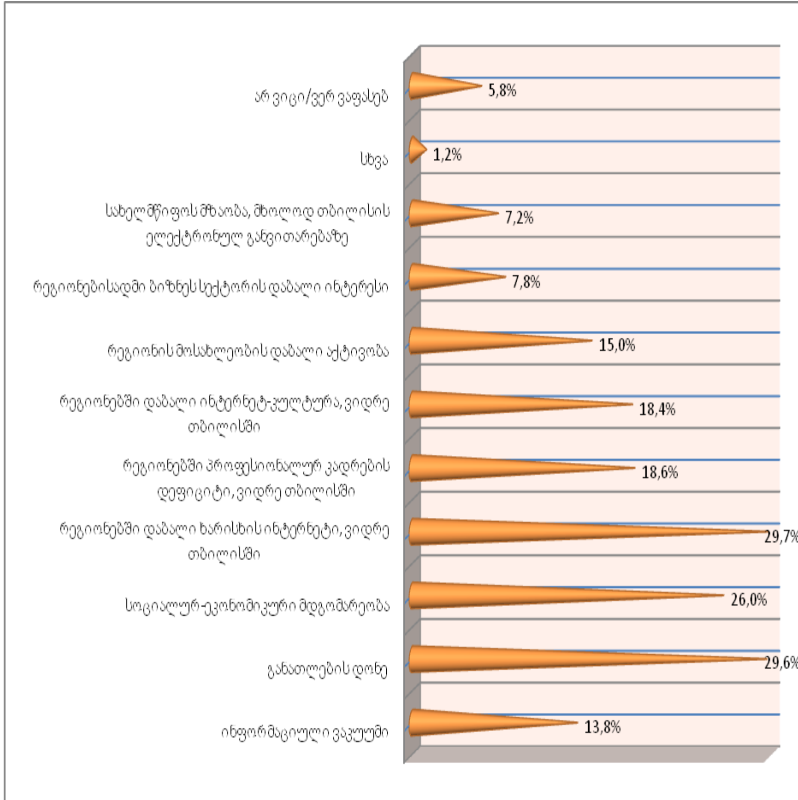


გამომწვევ ფაქტორად რეგიონებში არსებულ დაბალი ხარისხის ინტერნეტს ასახელებს (თბილისთან შედარებით); რესპონდენტთა 29,6% ICT-ში განათლებისა და ცოდნის დონეს მიიჩნევს; გამოკითხულთა 26% სოციალურ-ეკონომიკურ ფონს ასახელებს; კვლევაში მონაწილე პირთა 18,6% რეგიონებში პროფესიონალური კადრების დეფიციტს აღნიშნავს; გამოკითხულთა 18,4% დაბალ ინტერნეტ-კულტურასა და უნარ-ჩვევებს მიიჩნევს; რესპონდენტთა 15% რეგიონის მოსახლეობის დაბალ აქტივობას ასახელებს. ინტერნეტ-მომხმარებელთა 13,8% ფიქრობს, რომ უთანასწორობის ერთ-ერთ საფუძველს ინფორმაციული ვაკუუმი წარმოადგენს. გარდა ამისა, კვლევამ ცხადყო, რომ რეგიონებში დაბალი სოციალურ-ეკონომიკური ფონის გამო ინტერნეტ-კომპანიების ინტერესი, მხოლოდ დიდ ქალაქებზეა ფოკუსირებული (მიიჩნევს რესპონდენტთა 7,8). ასევე, გამოკითხულთა 7,2% აღნიშნავს, რომ სახელმწიფოს მზაობა, მხო-

ლოდ თბილისის ელექტრონულ განვითარებაზეა ორიენტირებული (იხ. ჰისტოგრამა 3.25).

ჰისტოგრამა 3.25

საქართველოს რეგიონთაშორისი ციფრული უთანასწორობის გამომწვევი მიზეზები



საქართველოს ციფრული უთანასწორობის გამომწვევ მიზეზად გვევლინება დაუბალანესებელი ციფრული პოლიტიკა, მოსახლეობის დაბალი შემოსავლები, კომპიუტერიზაციის დაგვიანებული პროცესი, ინფორმაციულობა, ინტერნეტ-წიგნიერება და სხვა;

საქართველოს რეგიონებში, ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურა სავალალო მდგომარეობაშია, რომელიც არათანაბ-

რადაა განვითარებული. ქვეყანაში შეუძლებელია ტელეკომუ-ნიკაციის ინფრასტრუქტურის მდგომარეობის სრული სურათის ასახვა. არ მოიპოვება ინფორმაცია ქვეყნის ინფრასტრუქტუ-რის (ტელეკომუნიკაცია, ენერგეტიკა, გზა, წყალი) საერთო მდგომარეობის, ინფრასტრუქტურის რეაბილიტაციისათვის სა-ჭირო ვადების, მოდერნიზებისათვის საჭირო ხარჯების, დაფი-ნანსების სავარაუდო წყაროების, მოდერნიზებისათვის საჭირო ტექნოლოგიებისა და კადრების შესახებ).

განვითარებულ ინფრასტრუქტურას გადამწყვეტი მნიშ-ვნელობა აქვს ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების, ეკონომიკური ზრდის მიღწევის, სიღარიბის მასშტაბების შემცირებისა და სა-მუშაო ადგილების შექმნისათვის. განვითარებადი ქვეყნების ინ-ფრასტრუქტურა დიდი მოცულობის დაფინანსებას საჭიროებს, რომლის უზრუნველყოფაც სახელმწიფო და კერძო სექტორის პარტნიორობის საფუძველზე მოზიდული კაპიტალითა და ფი-ნანსური გარანტიების ინსტრუმენტებითაა შესაძლებელი. სა-დაც, სახელმწიფო დაფინანსება გამოყენებული უნდა იქნეს ინ-ფრასტრუქტურული პროექტების ინვესტირების მიმზიდველო-ბისა და გაუმჯობესების რისკების მინიმიზაციით[[152]].

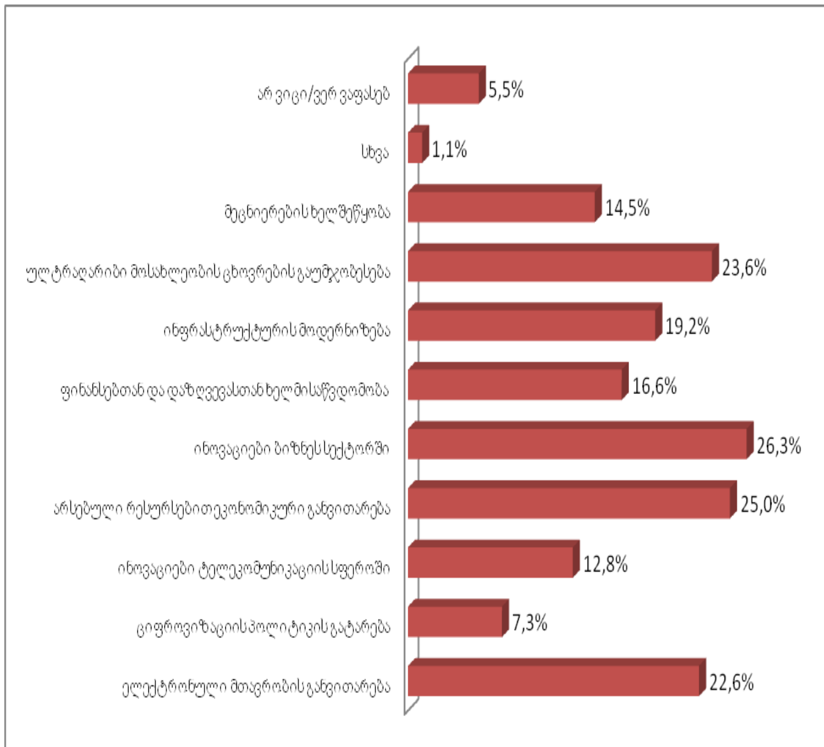
მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ ელექტრონული მთავ-რობის ტექნოლოგიებს ეკონომიკური რესურსის სახით განიხი-ლავენ, რომლის გავრცელებასაც ქვეყნის ეკონომიკაში მნიშ-ვნელოვანი წვლილი შეაქვს. შესაბამისად, ელექტრონული მთავრობის განვითარების დონეს მიზეზ-შედეგობრივი კავშირი აქვს ქვეყნის განვითარებისა და სოციალ-ეკონომიკური სარ-გებლის ზრდასთან.

ნიშანდობლივია აღნიშნული იქნეს კვლევის შედეგი, რომელიც ცხადყოფს საქართველოს ეკონომიკური განვითარე-ბის ძირითად პრიორიტეტებს. მარკეტინგული კვლევის შედე-გების თანახმად, რესპოდენტთა 25%-ს მიაჩნია, რომ საქართვე-ლოს ეკონომიკური განვითარების ძირითად პრიორიტეტს ქვე-ყანაში არსებული რესურსები უნდა წარმოადგენდეს; რესპონ-დენტთა 26,3% ფიქრობს, რომ პრიორიტეტად ბიზნეს სექტორის ინიციატივები და ინოვაციები უნდა განიხილებოდე; გამოკით-

ხულთა 23,6%-ის აზრით, ქვეყნის ეკონომიკური განვითარების ძირითად პრიორიტეტს, ულტრაღარიბი მოსახლეობის ცხოვრების დონის ამაღლება უნდა წარმოადგენდეს. კვლევაში მონაწილე პირთა 22,6%-ს სურს, რომ საქართველოს ეკონომიკური განვითარების ძირითადი პრიორიტეტი ელექტრონული მთავრობის განვითარება იყოს. ასევე, კვლევაში მონაწილე პირების აზრით, საქართველოს ეკონომიკური განვითარების ძირითად პრიორიტეტად უნდა განისაზღვროს ფინანსური და სადაზღვევო სექტორის მომსახურებასთან ხელმისაწვდომობა, მეცნიერების ხელშეწყობა, ინოვაციები ტელეკომუნიკაციის სექტორში, ციფრული პოლიტიკა და სხვა (იხ.ჰისტოგრამა 3.26).

ჰისტოგრამა 3.26

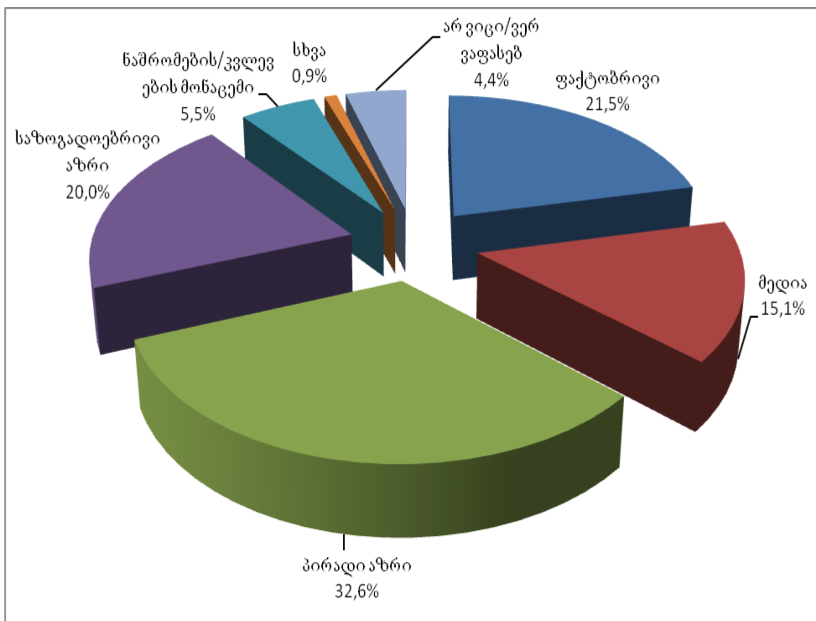
საქართველოს ეკონომიკური განვითარების პრიორიტეტები



მარკეტინგული კვლევის პროცესში, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების ანალიზისა და შეფასებისას, რესპონდენტთა 32,6% ეყრდობა პირად აზრსა და შეხედულებას, გამოკითხულთა 21,5% – ფაქტობრივ მონაცემებს, კვლევაში მონაწილე პირთა 20% შეფასებას საზოგადოებაში დამკვიდრებული შეხედულებისა და გავრცელებული მოსაზრებით ახორციელებს, მომხმარებელთა 15,1% მედიაში არსებული ინფორმაციის საფუძველზე მსჯელობს, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 5,5% მეცნიერულ შრომებსა და კვლევებს ეყრდნობა, ხოლო რესპონდენტთა 5,3% – სხვა წყაროებს (იხ. წრიული დიაგრამა 3.8).

წრიული დიაგრამა 3.8

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების
ინფორმირების წყაროები



კვლევის ანალიზის საფუძველზე შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სისტემის გა-

მოწვევებისა და პრობლემების სპექტრი მრავალფეროვანია. შესაბამისად, გამოწვევების პასუხს მხოლოდ ერთი ან ორი კომპონენტი არ წარმოადგენს, რაც მისი სისტემური და კომპლექსური მიდგომის საჭიროებაზე მეტყველებს.

საქართველოში, რესპონდენტების 44% საჭიროდ მიიჩნევს ინტერნეტ-გარემოს რეგულირებას კანონებით, სახელმწიფოს ადმინისტრირებითა და საზოგადოებრივი კონტროლის მექანიზმებით.

ნაშრომში განსაზღვრულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის პროცესის განვითარების შემაფერხებელი ფაქტორები, სადაც მომხმარებელი ინტერნეტისა და კომპიუტერის ხელმისაწვდომობას, ინტერნეტ-წიგნიერებას, ინფორმაციულობას, ინტერნეტ-სიჩქარეს, სტრატეგიის უქონლობას, დაცვისა და უსაფრთხოების საკითხებს კრიტიკულად აფასებს.

ციფრული უთანასწორობის შემუშავებისათვის საჭიროა მარკეტინგული პროგრამების განხორციელება, სახელმწიფოს მხარდამჭერი და ხელშემწყობი ღონისძიებების გატარება. რეგიონთაშორისი ციფრული უთანასწორობის შემცირება უნდა გახდეს როგორც ცენტრალური, ისე ადგილობრივი მთავრობის მიზანი და ამოცანა.

ჩატარებული კვლევის შედეგად რეკომენდირებულია, რომ საქართველოს განვითარების ძირითად პრიორიტეტს არსებულ რესურსებზე, ინოვაციებსა და ელექტრონული მთავრობის განვითარებაზე ფოკუსირება წარმოადგენდეს.

ასევე, საქართველოს ელექტრონული მთავრობის გამოწვევებისა და პრობლემების გადაჭრისათვის შეიძლება განხილული იქნა შემდეგი საკითხები:

- საქართველოში, ინტერნეტ-მომხმარებელთა მხოლოდ მცირე სეგმენტი ფლობს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების შესახებ, სრული სპექტრის ინფორმაციას. შესაბამისად, ელექტრონული მთავრობის სისტემა საჭიროებს ინფორმაციულ პროპაგანდას, სას-

წავლო პროგრამებს, ფინანსურ მხარდაჭერას (საბიუჯეტო დაფინანსების ზრდას), რეგიონის მატერიალურ-ტექნიკურ მხარდაჭერას, მოსახლეობის ფართო ფენებისათვის კომპიუტერისა და ინტერნეტის ხელმისაწვდომობას, ინფრასტრუქტურის მოდერნიზებას (რეგიონებში), ინტერნეტ-წიგნიერების ამაღლების ღონისძიებებს, ონლაინ მომსახურების ფართო სპექტრსა და აპლიკაციებს;

- საქართველოში, პრაქტიკულად, შეუძლებელია მოიპოვო ინფორმაცია ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის მდგომარეობის შესახებ (ინფორმაცია არ არსებობს), ხოლო სახელმწიფო უწყებებიდან ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში ან მონაცემი არ გააჩნიათ (საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია) ან გპასუხობენ, რომ ინფორმაცია სახელმწიფო საიდუმლოებას წარმოადგენს (საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო). ამიტომ, ქვეყანაში, რთულია განსაზღვრო ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის არსებული მდგომარეობა, ასახო ინფრასტრუქტურის რეაბილიტაციის საჭირო ხარჯი, ვადა და რესურსი. შესაბამისად, პრობლემების შესწავლისა და შეფასების გარეშე წარმოდგენილი განვითარების სტრატეგიული გეგმები ზოგადია;
- არსებულ რეალობაში, ელექტრონული მთავრობის უსაფრთხო და სტაბილური გარემოს ფორმირების უზრუნველყოფისათვის, საჭიროა სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო სექტორის თანაბარმონაწილეობითი ზრუნვა;
- დაბოლოს, უსაფრთხო ელექტრონული მთავრობის ფორმირებისათვის აუცილებელია ახალი ტექნოლოგიების, პოლიტიკის, პროცედურების, კანონებისა და დარგობრივი სტანდარტების არსებობა.

3.2.8. ინტერნეტ-მომხმარებელთა სოციალ-დემოგრაფიული მაჩვენებელი

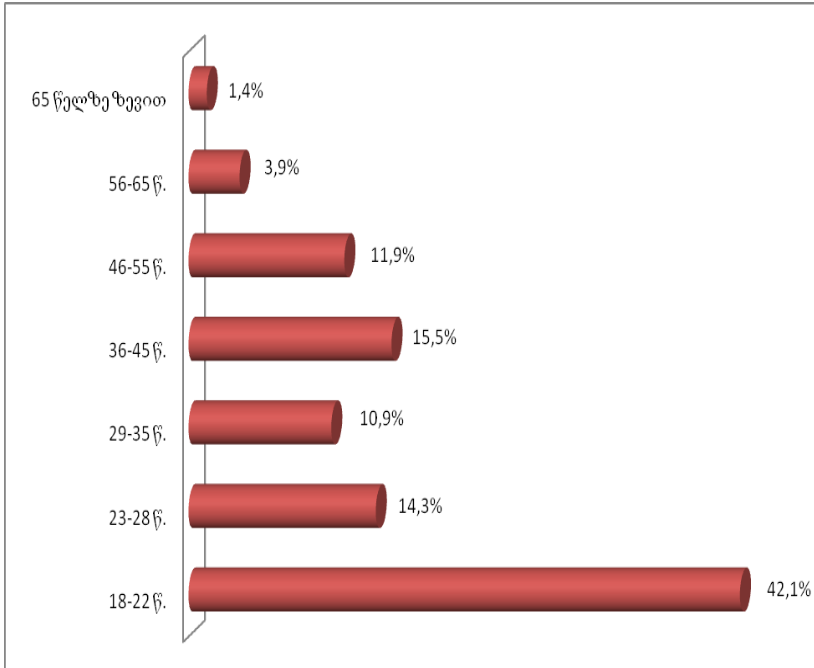
ინტერნეტის გარემო შედგება ნებისმიერი სოციალური ფენის, განათლების დონის, შეხედულებისა თუ ფასეულობის მქონე პირებისაგან. ინტერნეტისადმი ინტერესი გააჩნია სქეს-ასაკობრივი სტრუქტურის ყველა წარმომადგენელს. მართალია, მოხმარების მხრივ, ინტერნეტ-ბაზარი ძირითადად ახალგაზ-რდა აუდიტორიით წარმოდგება, თუმცა ინტერნეტის სარგებ-ლობის სურვილი და გამოყენების მისწრაფება ყველა ასაკში მა-ღალია.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგულ კვლევაში მონაწილე პირთა სქეს-ასაკობრივი სტრუქტურა გვიჩვენებს შემდეგს: რესპონდენტთა 59% წარმოადგენს ქალს და 41% მამაკაცს, რომელთა ასაკობრივი კატეგორია მრავალ-ფეროვანია. კერძოდ: ინტერნეტ-მომხმარებელთა 42,1% 18-22 წლის ასაკის თაობას წარმოადგენს, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 14,3% - 23-28 წლის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 10,9% - 29-35 წლის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 15,5% - 36-45 წლის, ინტერ-ნეტ-მომხმარებელთა 11,9% - 46-55 წლის, ინტერნეტ-მომხმარე-ბელთა 3,9% -56-65 წლის და ინტერნეტ-მომხმარებელთა 1,4% - 65 წელზე ზევით ასაკის წარმომადგენლებს წარმოადგენს (იხ.ჰისტოგრამა 3.27) [[153]].

ინტერნეტ-მომხმარებელთა აქტივობისა და ელექტრონუ-ლი მთავრობის მომსახურების გამოყენებაში კვლავ უმნიშვნე-ლოვანეს საკითხს განათლება და წიგნიერება წარმოადგენს. კვლევაში მონაწილე პირთა განათლების კვლევამ ცხადყო შემ-დეგი: ინტერნეტ-მომხმარებელთა ნახევარი (49,6%) უმაღლესი განათლების მქონე პირებს წარმოადგენენ, გამოკითხულთა მე-ოთხედს აღემატება სტუდენტ-ახალგაზრდობა (27,1%), შედა-რებით მცირეა პროფესიულ ტექნიკური სასწავლებლის კურ-სდამთავრებულთა (9,4%) და საშუალო სკოლის განათლების მქონე (8,6%) სეგმენტი. უმნიშვნელოვა დაუმთავრებელი

ჰისტოგრამა 3.27

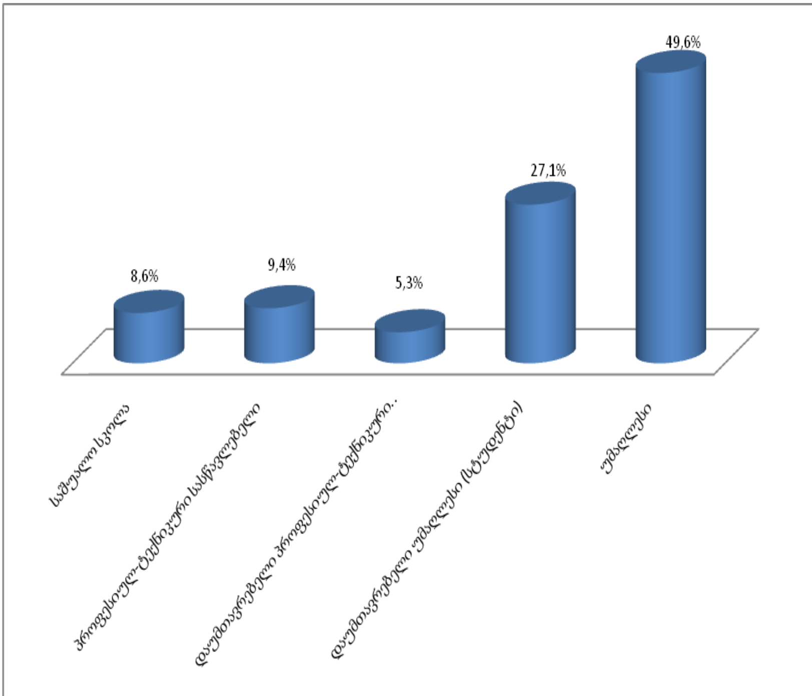
ინტერნეტ-მომხმარებელთა განაწილება ასაკის მიხედვით



პროფესიულ-ტექნიკური განათლების მქონე სტუდენტების სეგმენტი (5,3%) (იხ. ჰისტოგრამა 3.28).

სოციალური კატეგორიის მიხედვით ინტერნეტ-მომხმარებელთა 61,2% დასაქმებულია, ხოლო 38,8% დაუსაქმებელი/დროებით უმუშევარი.მათ შორის 25,2% მუშაობს განათლების სფეროში, რესპონდენტთა 11,1% – სახელმწიფო სექტორში, კვლევაში მონაწილე პირთა 8,8% – ბიზნეს სექტორში, გამოკითხულთა 6,1% – მომსახურების სექტორში, რესპონდენტთა 4% – არასამთავრობო სექტორში, 1,4% -მშენებლობის სექტორში, ინტერნეტ-მომხმარებელთა 1,3% – სოფლის მეურნეობის სექტორში, გამოკითხულთა 1,1% – მრეწველობის სექტორში, მომხმარებელთა 0,6% – საერთაშორისო ორგანიზაცი

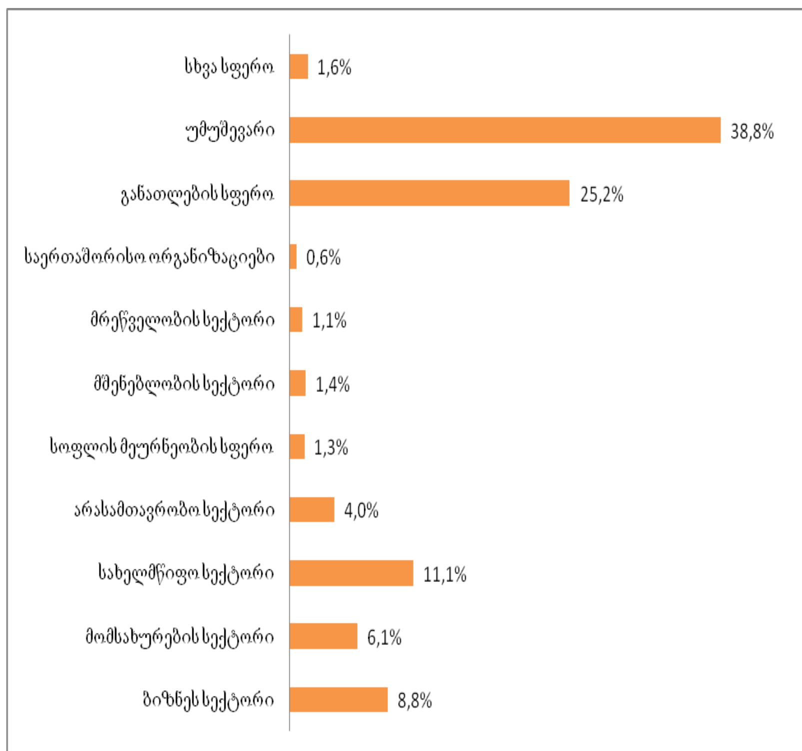
ჰისტოგრამა 3.28
ინტერნეტ-მომხმარებელთა განაწილება განათლების მიხედვით



ებში, ხოლო სხვა სექტორი გამოკითხულთა 1,6%-მა დაასახელა (იხ.ჰისტოგრამა 3.29).

მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო საქართველოს ყველა რეგიონმა, სადაც თბილისის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ 23,5% შეადგინა, მცხეთა-მთიანეთის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ – 2,1%, ქვემო ქართლის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ -1,9%, შიდა ქართლის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ – 1%, აჭარა-გურიის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ -20,5%, სამცხე-ჯავახეთის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ – 4%, იმერეთის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ -23,5%,

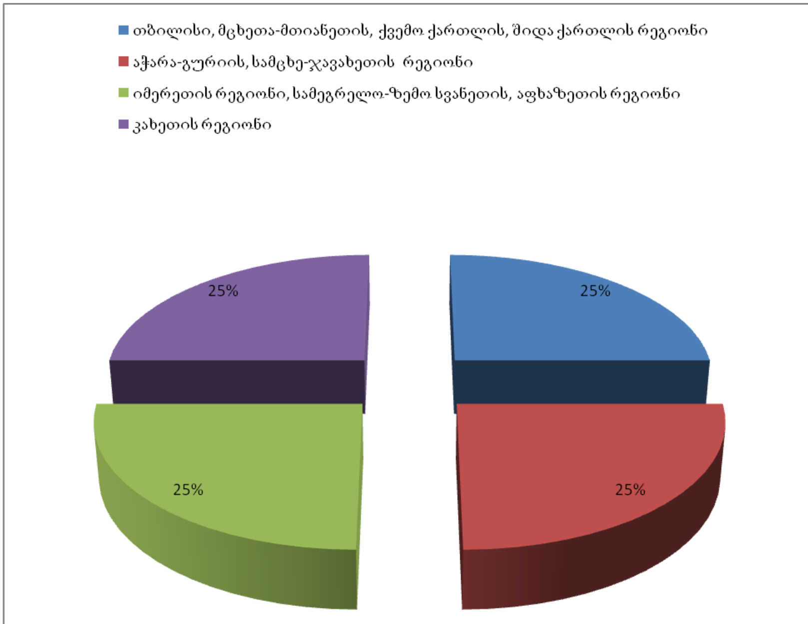
ჰისტოგრამა 3.29
ინტერნეტ-მომხმარებელთა განაწილება
დასაქმების სექტორის მიხედვით



სამეგრელო-ზემო სვანეთის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ 2,5%, კახეთის რეგიონის რესპონდენთა რაოდენობამ – 20,3%, ხოლო აფხაზეთის რეგიონის რესპონდენტთა რაოდენობამ - 0,7% (იხ. წრიული დიაგრამა 3.9).

რესპონდენტთა ოჯახის საშუალოთვიური შემოსავალი ძირითადად 1000 ლარამდეა, სადაც 300 ლარამდე გააჩნია რესპონდენტთა 8,9%-ს, 301-500 ლარი – მომხმარებელთა16,5%-ს, 501-800 ლარი – კვლევაში მონაწილე პირთა 15,3%-ს, 801-1000 ლარი 13,5 %-ს. რესპონდენტთა 15,6% მაღალშემოსავლიან

წრიული დიაგრამა 3.9
ინტერნეტ-მომხმარებელთა განაწილება
საცხოვრებელი რეგიონის მიხედვით

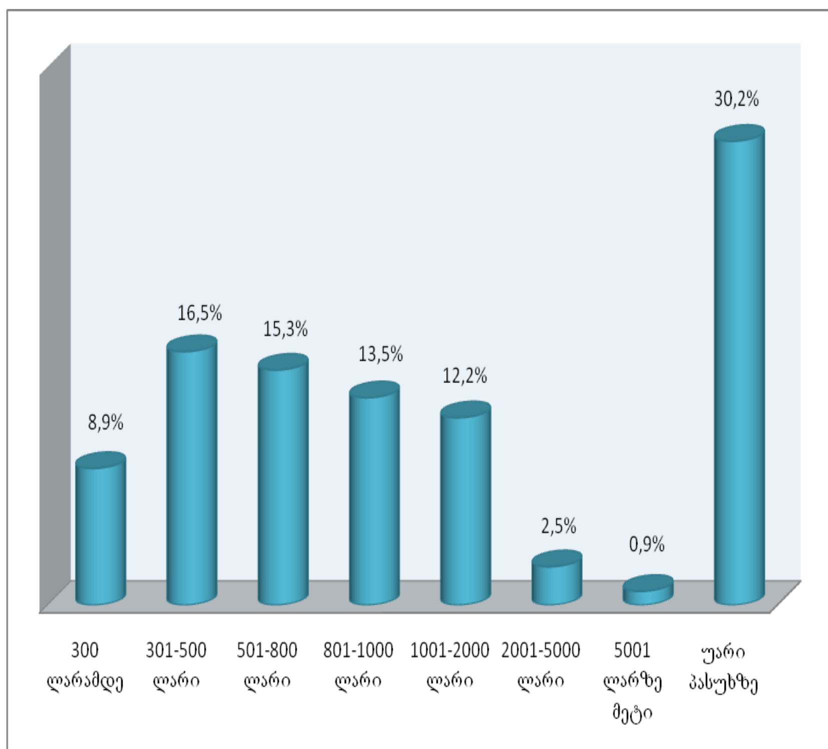


ოჯახებს წარმოადგენს, რომელთა შემოსავალი აღემატება 1000 ლარს. კვლევისას შემოსავალის დასახელებისაგან თავი შეიკავა 30,2%-მა (იხ. ჰისტოგრამა 3.30).

ამრიგად, დასკვნის სახით შეიძლება აღვნიშნოთ, რომ კვლევაში მონაწილე რეგიონების ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტის პორტრეტი შემდეგნაირად გამოიყურება: გამოკითხულთა 62,2% დასაქმებულია, რესპონდენტთა 54,2%-ის ოჯახის თვიური შემოსავალი საშუალოდ 300-დან 1000 ლარამდეა, რომელიც ძირითადად წარმოდგენილია 18-45 წლის ასაკობრივი კატეგორიით (82,8%), მათგან 59% წარმოადგენს ქალს, ხოლო 41% მამაკაცს.

ჰისტოგრამა 3.30

ინტერნეტ-მომხმარებელთა განაწილება შემოსავლების მიხედვით



3.2.9. ჰიპოთეზის ტესტირება

კვლევის მიზნების მისაღწევად დაიგეგმა საკვლევი ჰიპოთეზების ტესტირება. ნაშრომში ჰიპოთეზების შესამოწმებლად გამოყენებულია კროს-ტაბულაცია, ხი-კვადრატის, Anova-ს ტესტის სტატისტიკა, SPSS-ის გამოყენებით. ამით დგინდება, არის თუ არა ცვლადებს შორის კავშირი სტატისტიკურად მნიშ-

ვნელოვანი, ხოლო ცალკეული შემთხვევისათვის მეტრულ (იგივე ინტერვალურ-ფარდობით) ცვლადებს შორის კავშირის გამოსავლენად გამოყენებულია კორელაცია, მარტივი წრფივი რეგრესია. დადგენილია არის თუ არა კავშირი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი, როცა a=0.05.

ინდექსების ფორმირების მექანიზმი:

1. ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით მოხდა მითითებულ ბლოკებში შემავალი კითხვების გამოყენებით ფაქტორების გამოყოფა
2. იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით, მოხდა ფაქტორების მნიშვნელობების დაყოფა დამახასიათებელ 5 სეგმენტად.
3. რეგრესიული ანალიზის გამოყენებით დადგინდა ფაქტორის განსაზღვრაში თითოეული კითხვის წონა, რისი გამოყენებითაც ფაქტორი იქნა ნორმირებული [0;1] ინტერვალში. სადაც 0 – ნიშნავს, რომ ფაქტორში შემავალი ყველა კითხვა იღებს მინიმალურ მნიშმნელობას, ხოლო 1- ნიშნავს, რომ ფაქტორში შემავალი ყველა კითხვა იღებს მაქსიმალურ მნიშვნელობას.

$$\mathbf{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \mathbf{B_i}\left(\mathbf{x_i} - \mathbf{x_{i,min}}\right)}{\sum_{i=1}^{K} \mathbf{B_i}\left(\mathbf{x_{i,max}} - \mathbf{x_{i,min}}\right)}$$

$\mathbf{Y}$ - ინდექსის მნიშვნელობა

$\mathbf{x_i}$ - ბლოკში შემავალი **i**-ური კითხვის მნიშვნელობა.

$\mathbf{x_{i,min}}$ - ბლოკში შემავალი **i**-ური კითხვის ყველაზე დაბალი მნიშვნელობა.

$\mathbf{x_{i,max}}$- ბლოკში შემავალი **i-**ური კითხვის ყველაზე მაღალი მნიშვნელობა.

$\mathbf{B_i}$ - ბლოკში შემავალი **i-**ური კითხვის რეგრესიის კოეფიციენტი ფაქტორის განსაზღვრაში.

საანალიზო ცვლადებს შორის სტატისტიკურად სარწმუნო კავშირს ადასტურებს პირსონის კორელაცია, როდესაც a=0.05 აღმოჩნდა, 3.5 ცხრილში კორელაციის თითოეული კოეფიციენტი მნიშვნელოვნად აღემატება, რაც დადებით კავშირზე მიუთითებს.

პირსონის კორელაცია საქართველოში, სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტების შეფასების ქულასა და ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეფასების ქულას შორის არის 0.547. ეს ნიშნავს, რომ მიზეზშედეგობრივი კავშირი საშუალოზე მაღალია. რაც გულისხმობს, რომ აღნიშნულ ორ ცვლადს შორის მიზეზშედეგობრივი კავშირი არის საშუალოზე მაღალი, რაც გულისხმობს, რომ ერთ-ერთი ცვლადის ქულა თუ მაღალია, ეს იწვევს მეორე ცვლადის ქულის ამაღლებას.

ცხრილიდან ჩანს, რომ აღნიშნული ცვლადის ყველაზე მაღალი კორელაცია არის საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასების ცვლადთან, ხოლო საშუალოზე დაბალია დანარჩენ სამ ცვლადთან (ელექტრონული მთავრობის პროცესებზე ინფორმირების, სამთავრობის მომსახურების სარგებლის, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის შეფასებისას).

რაც შეეხება სანდოობის მაჩვენებელი Sig. (2-tailed) ნაკლებია 0.05, რაც ნიშნავს, რომ დამოკიდებულება სანდოა და შესაძლებელია განვაზოგადოთ გენერალურ ერთობლიობაზე (იხ. ცხრილი 3.5).

ცხრილი 3.5

პირსონის კორელაციის კოეფიციენტები (Correlations)

		შეაფასეთ სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტები საქართველოში:	ე.მ. პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეაფასება	გთხოვთ შეაფასოთ ელექტრონული მთავრობის პროცესებზე თქვენი ინფორმირება_ ინდექსი:	გთხოვთ, აღნიშნოთ თქვენთვის სამთავრობის მომსახურების სარგებელი _ინდექსი	შეაფასეთე, მ. ს. სისტემა ინდექსი	გთხოვთ შეაფასოთ საქართველოს სამთავრობო web-გვერდები_ინდექსი
სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტების შეფასება საქართველოში	PearsonCorrelation	1	0.547**	0.126**	0.198**	0.304**	0.515**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	1600	1600	1600	1600	1600	1600
ე.მ. პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეაფასება	PearsonCorrelation	0.547**	1	0.262**	0.255**	0.351**	0.553**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	1600	1600	1600	1600	1600	1600
ელექტრონული მთავრობის პროცესების ინფორმირება ინდექსი:	PearsonCorrelation	0.126**	0.262**	1	0.247**	0.127**	0.160**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	1600	1600	1600	1600	1600	1600
ე-მთავრობის მომსახურების სარგებლის შეფასება ინდექსი	PearsonCorrelation	0.198**	0.255**	0.247**	1	0.237**	0.229**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	1600	1600	1600	1600	1600	1600

შეაფასეთე, მ. ს. სისტე-მა ინდექსი	PearsonCorrelation	0.304**	0.351**	0.127**	0.237**	1	0.424**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	1600	1600	1600	1600	1600	1600
ქართველოს სამთავრო-ბო web-გვერდები ინდექსი	PearsonCorrelation	0.515**	0.553**	0.160**	0.229**	0.424**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	1600	1600	1600	1600	1600	1600

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ცვლადებს შორის წრფივი ურთიერთკავშირის სიძლიერის დასადგენად გამოყენებული იქნა წრფივი რეგრესიული ანალიზი. წრფივი რეგრესიული ანალიზი გამოიყენება იმ შემთხვევაში, როცა დამოკიდებული ცვლადი არის 1, ხოლო დამოუკიდებელი ცვლადები რამდენიმე.

3.6 ცხრილში ვიგებთ დეტერმინაციის კოეფიციენტს, რომელიც იცვლება 0;1 და გვიჩვენებს რამდენად კარგად იხსნება დამოუკიდებელი ცვლადების ერთობლიობით დამოკიდებული ცვლადი. მე-14 ცხრილში, დეტერმინაციის კოეფიცინტი ახლოა საშუალოსთან (0.366), მაგრამ დამოკიდებულება სანდოა. ამის არგუმენტს წარმოადგენს ცხრილი 15, სადაც დამოუკიდებელი ცვლადის სანდოობის კოეფიციენტები 0.05-ზე ნაკლებია (იხ. ცხრილი 3.6).

ცხრილი 3.6

წრფივი რეგრესიული ანალიზი

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.366[a]	0.134	0.125	0.13852

თითოეული დამოუკიდებელი ცვლადის მნიშვნელოვნებას დამოკიდებული ცვლადის განსაზღვრაში გვიჩვენებს 3.7 ცხრილი, სადაც აღნიშნულ ცვლადებიდან დამოკიდებულ ცვლადზე

ყველაზე მაღალი გავლენა გააჩნია ელექტრონული მთავრობის პროცესებზე ინფორმირების კოეფიციენტს და შეადგენს 0.186, ხოლო ყველაზე დაბალი გავლენა ე-მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეფასების კოეფიციენტს გააჩნია.

ასაკობრივი ჯგუფებიდან პოზიტიური დამოკიდებულებისკენ მიდრეკილება აქვთ ახალგაზრდებს, რაზეც მეტყველებს ასაკის გავლენის განმსაზღვრელი კოეფიციენტი არის უარყოფითი (იხ.ცხრილი 3.7).

ცხრილი 3.7

რეგრესიულ ანალიზში მონაწილე დამოუკიდებელი ცვლადების კოეფიციენტები

	Unstandardized Coefficients		StandardizedCoefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.245	0.038		6.512	0.000
ე-მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეაფასება	0.102	0.048	0.090	2.132	0.033
ელექტრონული მთავრობის პროცესებზე ინფორმირება:	0.137	0.024	0.186	5.723	0.000
შეაფასეთ ე-მთავრობის სისტემა	0.107	0.027	0.139	3.927	0.000
ასაკი	-0,006	0.003	-0.064	-1.725	0.085

ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით, მითითებულ ბლოკებში შემავალი კითხვებით ფაქტორების გამოყოფა მოხდა.

3.8 ცხრილში web-საიტების შეფასების 9 პარამეტრი (დებულება) წარმოადგენს ერთ ფაქტორს, რაც ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით დადგინდა. მე-16 ცხრილში მოცემულია

თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია შედგენილ ფაქტორთან. ფაქტორული წონა (კორეალაციის კოეფიციენტი) არის -1;+1 შორის. რაც ნიშნავს, რომ 9 პარამეტრი ნამდვილად წარმოადგენს 1 ფაქტორს.

ცხრილი 3.8

ფაქტორული ანალიზი სამოქალაქო, კერძოდ და სახელმწიფო უწყებების web-საიტების შეფასების მიხედვით (**Component Matrix**[a])

კომპონენტები	ფაქტორული წონები
	1
ბიზნეს სექტორის web-საიტები	0,612
სამინისტროების web-საიტები	0,770
საკანონმდებლო ორგანოს web-საიტები	0,751
ცენტრალური მთავრობის დეპარტამენტების/უწყებების web-საიტები	0,758
ადგილობრივი მთავრობის (მუნიციპალიტეტის, რაიონის) web-საიტები	0,599
არასამთავრობო სექტორის web-საიტები	0,658
უმაღლესი და ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორისweb-საიტები	0,698
სამოქალაქო სექტორის web-საიტები	0,654
საქართველოში არსებული საერთაშორისო ორგანიზაციების web-საიტები	0,687

იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით, მოსახლეობა მისთვის დამახასიათებელ 5 სეგმენტად დაიყო. ცხრილში, პირველი სვეტი არის შეფასების საშუალო მნიშვნელობა; მეორე სვეტში - სეგმენტის მოცულობა; მესამე სვეტი არის სტანდარტული გადახრა, ხოლო მეოთხე სვეტი არის საშუალო ცდომილება. ცხრილში საშუალოზე ძალიან დაბალი მაჩვენებლის მოცულობა არის 16.8%, მაჩვენებლის მნიშვნელობა – 0.44, რაც არ არის დაბალი, თუმცა საშუალოსთან შედარებით დაბალია; საშუალოზე დაბალი მნიშვნელობა შეაფასა რესპონ-

დენტთა 16.7%-მა, მაჩვენებლის მნიშვნელობა – 0.56; საშუალო მნიშვნელობა შეაფასა რესპონდენტთა 45.76%-მა, მაჩვენებლის მნიშვნელობა – 0.66, რაც არის მაღალი, საშუალოსთან შედარებით მეტი; საშუალოზე მაღალი მნიშვნელობა შეაფასა რესპონდენტთა 15.4%-მა, მნიშვნელობა – 0.77, რაც საშუალოსთან შედარებით ძალიან მაღალია; ხოლო საშუალოზე ძალიან მაღალი მნიშვნელობა 5.92%-მა. მნიშვნელობა – 0.91, რაც არის საშუალოზე ძალიან მაღალია (იხ. ცხრილი 3.9).

ცხრილი 3.9

საქართველოში სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტების შეფასება

CL_VEB_SAIT_SEFASEBA შეაფასეთ სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტები საქართველოში	შეფასების ინდექსი	შეფასების სეგმენტი	Std. Deviation	Std. Error of Mean
1 საშუალოზე ძალიან დაბალი	0,4438	16,85%	0,10	0,01
2 საშუალოზე დაბალი	0,5641	16,07%	0,02	0,00
3 საშუალო	0,6620	45,76%	0,03	0,00
4 საშუალოზე მაღალი	0,7760	15,40%	0,03	0,00
5 საშუალოზე ძალიან მაღალი	0,9164	5,92%	0,05	0,01
Total	**0,6421**	**100,00%**	0,13	0,00

დისპერსიური ანალიზის გამოთვლა გვიჩვენებს დამოკიდებულებას, იმის შესახებ, რომ ჩვენს მიერ გამოყოფილი სეგმენტები ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან ინდექსის (web-საიტების შეფასების ინდექსების მიხედვით) მსჯელობების მიხედვით.

მნიშვნელობის ასახვისათვის გამოყენებული იქნა ფიშე-

რის სტატისტიკა, რომელიც გვიჩვენებს შიგნითა და ჯგუფებ-სშორისი დისპერსიების ფარდობას. საქართველოში სამოქალა-ქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტების შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც გვიჩვენებს რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები web-საიტების შეფასების მიხედვით ნამ-დვილად განსხვავდებიან ერთ მანეთისაგან (იხ. ცხრილი 3.10).

ცხრილი 3.10

ANOVA-ს ცხრილი (web-საიტების შეფასების ინდექსების მიხედვით)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
საქართველოში სამოქალაქო, კერძო და სახელ-მწიფო უწყებების web-საიტები შეა-ფასება * საქართველოში სამოქალაქო, კერძო და სახელ-მწიფო უწყებების web-საიტები შეა-ფასება	Between Groups	(Com-bined)	13,443	4	3,361	1279,758	0,000
	Within Groups		2,340	1600	0,003		
	Total		15,783	1600			

თითოეული სეგმენტის აღწერა ფაქტორულ ანალიზში შე-მავალი პარამეტრების გამოყენებით მოხდა.

სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საი-ტების შეფასება, კროსტაბულაციური ანალიზის გამოყენებით გვიჩვენებს 3.11 ცხრილი. ცხრილის მიხედვით საშუალოზე და-ბალ ჯგუფში გაერთიანდა ის რესპონდენტები, რომლებსაც პა-რამეტრების მიხედვით ძირითადად მიღებული აქვს შეფასება საშუალო და უფრო დაბალი. საშუალოზე დაბალი მნიშვნელობა თითოეული პარამეტრების მიხედვით აქვს 20-დან 25%-ს, თუ ცხრილს გავანალიზებთ აღმოჩნდება, რომ რესპონდენტებმა, რომლებმაც ერთ-ერთ პარამეტრში მიიღო საშუალო, შემდეგ სხვა პარამეტრებში მან მიიღო საშუალოზე დაბალი მნიშვნე-

ლობები, ამან განაპირობა ის ფაქტორი, რომ რესპონდენტთა ეს ჯგუფი მოხვდა საშუალოზე დაბალ სეგმენტში, რომელთა რაოდენობამ შეადგინა კლასტერის პირველი ორი ჯგუფი საშუალოზე ძალიან დაბალი და საშუალო (იხ. ცხრილი 3.11).

ცხრილი 3.11

სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტების შეფასების მიხედვით მოსახლეობის სეგმენტაცია (5 ჭრილში)

		სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტები საქართველოში (სეგმენტი)					
		1 საშუალოზე ძალიან დაბალი	2 საშუალოზე დაბალი	3 საშუალო	4 საშუალოზე მაღალი	5 საშუალოზე ძალიან მაღალი	Total
		Column N %	Column N %	Column N %	Column N %	Column N %	Column N %
ბიზნეს სექტორის web-საიტები	1 ძალიან კარგი	2,7%	9,1%	11,7%	26,8%	70,6%	16,0%
	2 კარგი	9,3%	33,3%	60,6%	66,9%	21,6%	43,8%
	3 საშუალო	72,0%	51,5%	25,9%	6,3%	5,9%	35,0%
	4 ცუდი	12,0%	5,3%	1,4%	0,0%	2,0%	4,0%
	5 ძალიან ცუდი	4,0%	0,8%	0,4%	0,0%	0,0%	1,1%
სამინისტროების web-საიტები	1 ძალიან კარგი	0,7%	4,6%	12,7%	46,0%	96,2%	20,5%
	2 კარგი	10,6%	30,0%	73,0%	50,4%	1,9%	45,2%
	3 საშუალო	71,5%	61,5%	14,3%	2,9%	1,9%	30,3%
	4 ცუდი	12,6%	2,3%	0,0%	0,7%	0,0%	2,9%
	5 ძალიან ცუდი	4,6%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
საკანონმდებლო ორგანოს web-საიტები	1 ძალიან კარგი	0,7%	1,6%	9,8%	32,6%	90,6%	16,4%
	2 კარგი	8,1%	26,0%	65,2%	62,9%	7,5%	42,4%
	3 საშუალო	76,4%	67,7%	24,3%	4,5%	1,9%	37,1%

	4 ცუდი	10,1%	3,9%	0,7%	0,0%	0,0%	3,0%
	5 ძალიან ცუდი	4,7%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
ცენტრალური მთავრობის დეპარტამენტების/უწყებების web-საიტები	1 ძალიან კარგი	0,0%	2,5%	8,5%	26,0%	84,6%	14,5%
	2 კარგი	6,7%	23,5%	57,3%	69,5%	15,4%	40,2%
	3 საშუალო	67,8%	67,2%	32,7%	3,8%	0,0%	38,1%
	4 ცუდი	17,4%	5,0%	1,5%	0,8%	0,0%	5,2%
	5 ძალიან ცუდი	8,1%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
ადგილობრივი მთავრობის (მუნიციპალიტეტის, რაიონის) web-საიტები	1 ძალიან კარგი	0,7%	0,0%	4,7%	6,8%	41,5%	6,1%
	2 კარგი	1,3%	16,4%	21,5%	63,9%	35,8%	25,3%
	3 საშუალო	58,7%	54,1%	62,0%	26,3%	22,6%	50,7%
	4 ცუდი	24,7%	23,0%	10,9%	3,0%	0,0%	13,5%
	5 ძალიან ცუდი	14,7%	6,6%	0,7%	0,0%	0,0%	4,4%
არასამთავრობო სექტორის web-საიტები	1 ძალიან კარგი	0,0%	3,2%	6,0%	12,3%	51,0%	8,7%
	2 კარგი	6,8%	20,2%	40,7%	71,5%	45,1%	36,1%
	3 საშუალო	62,3%	65,3%	50,4%	14,6%	3,9%	45,5%
	4 ცუდი	22,6%	10,5%	2,8%	1,5%	0,0%	7,9%
	5 ძალიან ცუდი	8,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
უმაღლესი და ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორის web-საიტები	1 ძალიან კარგი	1,3%	4,0%	9,1%	27,1%	73,1%	14,3%
	2 კარგი	8,0%	29,0%	62,2%	63,9%	25,0%	43,7%
	3 საშუალო	66,0%	55,6%	27,7%	9,0%	1,9%	34,8%
	4 ცუდი	17,3%	10,5%	0,7%	0,0%	0,0%	5,4%
	5 ძალიან ცუდი	7,3%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	1,7%
სამოქალაქო სექტორის web-საიტები	1 ძალიან კარგი	0,7%	0,9%	3,5%	10,2%	54,9%	7,4%
	2 კარგი	4,7%	19,7%	48,4%	74,8%	41,2%	38,5%
	3 საშუალო	69,3%	66,7%	42,2%	14,2%	3,9%	44,2%

	4 ცუდი	17,3%	11,1%	5,0%	0,8%	0,0%	7,5%
	5 ძალიან ცუდი	8,0%	1,7%	0,8%	0,0%	0,0%	2,3%
საქართვე-ლოში არსე-ბული საერ-თაშორისო ორგანიზაცი-ების web-საი-ტები	1 ძალიან კარგი	0,0%	3,3%	14,9%	22,9%	86,5%	16,5%
	2 კარგი	4,7%	36,7%	45,9%	68,7%	13,5%	37,4%
	3 საშუა-ლო	68,7%	50,8%	36,5%	8,4%	0,0%	37,9%
	4 ცუდი	16,7%	6,7%	1,2%	0,0%	0,0%	5,1%
	5 ძალიან ცუდი	10,0%	2,5%	1,6%	0,0%	0,0%	3,1%

3.12 ცხრილში მოცემული 14 პარამეტრის (დებულება) შე-ფასება წარმოადგენს ერთ ფაქტორს, რაც ფაქტორული ანალი-ზის გამოყენებით დადგინდა. ცხრილში მოცემულია თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია შედგენილ ფაქ-ტორთან. ფაქტორული წონა (კორეალაციის კოეფიციენტი) არის -1;+1 შორის. რაც ნიშნავს, რომ 14 პარამეტრი ნამდვილად წარმოადგენს 1 ფაქტორს.

ცხრილი 3.12

ფაქტორული ანალიზი ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკუ-ლი დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესების შეფასების მიხედვით (Component Matrix[a])

კომპონენტები	Component
	1
მოქალაქეთა ინფორმაციული უფლებები	0,676
ტელეკომუნიკაციის მომსახურების რეგულირება	0,670
ინტერნეტ-პროვაიდერების რეგულირება	0,696
ყველა მოქალაქისათვის ტელეკომუნიკაციისა და ინ-ტერნეტ-ინფრასტრუქტურის მისაწვდომობა	0,616
სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორის თანამშრომლო-ბა	0,715
სახელმწიფოსა და არასამთავრობო სექტორის თა-ნამშრომლობა	0,672
უსაფრთხო ინტერნეტ-გარემო	0,675

მთავრობის ეფექტური ონლაინ სერვისები	0,709
მთავრობის ონლაინ სერვისების ფართო არჩევანი	0,687
ქვეყნის სრული კომპიუტერიზაცია და ინტერნეტი-ზაცია	0,639
ინფორმაციული წიგნიერება	0,670
ტექნოლოგიური პროგრესი ქვეყნის დონეზე	0,682
პროგრესი სამინისტროების დონეზე	0,636
პროგრესი ადგილობრივი მთავრობის/მუნიციპა-ლი-ტეტების ელექტრონული მომსახურების დონეზე	0,668

ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეფასების სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით გვიჩვენებს, რომ საშუალოზე ძალიან დაბალი მაჩვენებლის მოცულობა არის 9,2%, საშუალოზე დაბალი მნიშვნელობა შეაფასა რესპონდენტთა 9,4%-მა, საშუალო მნიშვნელობა შეაფასა რესპონდენტთა 58,6%-მა, საშუალოზე მაღალი შეაფასა – 11,5%-მა, ხოლო საშუალოზე ძალიან მაღალი -11,4%-მა (იხ. ცხრილი 3.13).

ცხრილი 3.13

ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესების შეფასების სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით

ე-მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეაფასების სეგმენტი	ე-მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესის შეფასების ინდექსის საშუალო	Std. Deviation	Std. Error of Mean	სეგმენტის მოცულობა
1 საშუალოზე ძალიან დაბალი	0,31	0,07	0,01	9,2%
2 საშუალოზე დაბალი	0,43	0,02	0,00	9,4%
3 საშუალო	0,55	0,04	0,00	58,6%
4 საშუალოზე მაღალი	0,67	0,02	0,00	11,5%
5 საშუალოზე ძალიან მაღალი	0,79	0,07	0,01	11,4%
Total	**0,55**	**0,13**	**0,00**	**100,0 %**

ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესების შეფასება, კროსტაბულაციური ანალიზის გამოყენებით გვიჩვენებს ცხრილი 3.14. თუ ცხრილს გავანალიზებთ აღმოჩნდება, რომ რესპონდენტებმა, რომლებმაც ერთ-ერთ პარამეტრში თუ მიიღო საშუალო, შემდეგ სხვა პარამეტრებში მან მიიღო საშუალოზე დაბალი მნიშვნელობები, ამან განაპირობა ის ფაქტორი, რომ რესპონდენტთა აღნიშნული ჯგუფი საშუალოზე დაბალ სეგმენტში მოხვდა, რომელთა რაოდენობამ შეადგინა კლასტერის პირველი ორი ჯგუფი, საშუალოზე ძალიან დაბალი და საშუალო (იხ. ცხრილი 3.14).

ცხრილი 3.14

ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესების შეფასების მიხედვით მოსახლეობის სეგმენტაცია (5 ჭრილში)

		ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესების შეფასება_სეგმენტი:					
		1. საშუალოზე ძალიან დაბალი	2. საშუალოზე დაბალი	3. საშუალო	4. საშუალოზე მაღალი	5. საშუალოზე ძალიან მაღალი	ჯამი
მოქალაქეთა ინფორმაციული უფლებები	1 ძალიან კარგი	2,6%	9,0%	7,8%	13,8%	37,7%	**9,8%**
	2 კარგი	7,3%	23,6%	26,1%	43,5%	34,0%	**25,7%**
	3 საშუალო	64,9%	50,0%	38,0%	32,6%	22,6%	**42,7%**
	4 ცუდი	15,2%	9,0%	4,4%	3,6%	1,9%	**6,7%**
	5 ძალიან ცუდი	6,6%	1,4%	0,7%	0,0%	0,0%	**1,7%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	3,3%	6,9%	22,9%	6,5%	3,8%	**13,4%**
ტელეკომუნიკაციის	1 ძალიან კარგი	2,0%	2,8%	4,1%	11,6%	18,9%	**5,6%**

-

3.14 ცხრილის გაგრძელება

მომსახურების რეგულირება	2 კარგი	13,9%	27,1%	34,4%	48,6%	54,7%	**33,1%**
	3 საშუალო	60,3%	52,1%	32,4%	33,3%	18,9%	**39,6%**
	4 ცუდი	16,6%	7,6%	4,6%	0,0%	0,0%	**6,1%**
	5 ძალიან ცუდი	2,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	**,4%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	5,3%	9,7%	24,4%	6,5%	7,5%	**15,1%**
ინტერნეტ-პროვაიდერების რეგულირება	1 ძალიან კარგი	1,3%	4,2%	5,1%	15,9%	24,5%	**7,1%**
	2 კარგი	10,6%	19,4%	22,0%	37,7%	37,7%	**23,0%**
	3 საშუალო	57,0%	49,3%	37,3%	34,8%	30,2%	**41,7%**
	4 ცუდი	19,2%	11,8%	4,9%	2,9%	0,0%	**7,8%**
	5 ძალიან ცუდი	5,3%	1,4%	0,7%	0,0%	1,9%	**1,6%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	6,6%	13,9%	30,0%	8,7%	5,7%	**18,8%**
მოქალაქეებისათვის ტელეკომუნიკაციისა და ინტერნეტ-ინფრასტრუქტურის მისაწვდომობა	1 ძალიან კარგი	2,6%	2,8%	5,9%	8,7%	18,9%	**6,0%**
	2 კარგი	13,2%	16,0%	17,6%	26,1%	28,3%	**18,5%**
	3 საშუალო	43,7%	49,3%	34,6%	40,6%	34,0%	**39,4%**
	4 ცუდი	30,5%	17,4%	16,6%	13,0%	13,2%	**18,3%**
	5 ძალიან ცუდი	6,0%	2,8%	2,7%	2,9%	1,9%	**3,2%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	4,0%	11,8%	22,7%	8,7%	3,8%	**14,5%**
სახელმწიფოსა და ბიზნეს სექტორის თანამშრომლობა	1 ძალიან კარგი	1,3%	4,2%	2,9%	10,1%	26,4%	**5,4%**
	2 კარგი	9,9%	18,8%	22,7%	41,3%	37,7%	**23,7%**
	3 საშუალო	53,6%	47,2%	36,1%	31,2%	24,5%	**39,4%**
	4 ცუდი	21,9%	11,8%	6,1%	7,2%	1,9%	**9,6%**
	5 ძალიან ცუდი	5,3%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%	**1,1%**

	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	7,9%	17,4%	32,0%	10,1%	9,4%	**20,9%**
სახელმწიფოსა და არასამთავრობო სექტორის თანამშრომლობა	1 ძალიან კარგი	0,0%	1,4%	2,2%	7,2%	17,0%	**3,3%**
	2 კარგი	13,2%	24,3%	19,0%	43,5%	39,6%	**23,9%**
	3 საშუალო	50,3%	47,2%	39,5%	37,0%	24,5%	**41,3%**
	4 ცუდი	23,2%	9,7%	7,8%	2,9%	5,7%	**9,8%**
	5 ძალიან ცუდი	7,3%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	**1,6%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	6,0%	15,3%	31,5%	9,4%	13,2%	**20,1%**
ინტერნეტ-გარემოს უსაფრთხოება	1 ძალიან კარგი	0,7%	5,6%	4,6%	11,6%	15,1%	**5,8%**
	2 კარგი	6,0%	14,6%	15,6%	31,9%	30,2%	**17,2%**
	3 საშუალო	52,3%	50,7%	32,2%	37,0%	34,0%	**39,4%**
	4 ცუდი	27,2%	15,3%	14,9%	9,4%	15,1%	**16,2%**
	5 ძალიან ცუდი	9,3%	3,5%	3,4%	0,7%	0,0%	**3,8%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	4,6%	10,4%	29,3%	9,4%	5,7%	**17,6%**
მთავრობის ონლაინ სერვისები ეფექტურობა	1 ძალიან კარგი	0,7%	2,8%	4,9%	13,8%	39,6%	**7,3%**
	2 კარგი	8,6%	18,8%	22,0%	47,8%	30,2%	**23,7%**
	3 საშუალო	53,0%	52,1%	37,3%	26,8%	24,5%	**40,0%**
	4 ცუდი	24,5%	7,6%	4,4%	2,9%	0,0%	**7,8%**
	5 ძალიან ცუდი	6,6%	2,8%	0,2%	0,0%	0,0%	**1,7%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	6,6%	16,0%	31,2%	8,7%	5,7%	**19,6%**
მთავრობის ონლაინ სერვისების	1 ძალიან კარგი	1,3%	4,9%	4,4%	9,4%	39,6%	**6,8%**
	2 კარგი	9,9%	15,3%	21,0%	47,1%	24,5%	**22,4%**

მრავალფეროვნება	3 საშუალო	53,6%	41,7%	34,6%	26,8%	24,5%	**37,2%**
	4 ცუდი	19,2%	16,0%	5,9%	3,6%	3,8%	**9,3%**
	5 ძალიან ცუდი	8,6%	4,2%	0,7%	0,0%	0,0%	**2,5%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	7,3%	18,1%	33,4%	13,0%	7,5%	**21,9%**
ქვეყნის კომპიუტერიზაცია და ინტერნეტიზაცია	1 ძალიან კარგი	0,7%	2,8%	3,7%	11,6%	13,2%	**4,8%**
	2 კარგი	13,9%	16,0%	16,3%	32,6%	39,6%	**19,8%**
	3 საშუალო	49,7%	46,5%	35,4%	33,3%	30,2%	**39,0%**
	4 ცუდი	21,9%	17,4%	15,4%	10,1%	9,4%	**15,6%**
	5 ძალიან ცუდი	8,6%	5,6%	3,9%	2,2%	0,0%	**4,5%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	5,3%	11,8%	25,4%	10,1%	7,5%	**16,4%**
მოქალაქეთა ინფორმაციული წიგნიერება	1 ძალიან კარგი	0,7%	2,8%	3,4%	10,1%	24,5%	**5,1%**
	2 კარგი	9,9%	15,3%	18,8%	26,1%	24,5%	**18,2%**
	3 საშუალო	51,7%	38,9%	34,1%	39,9%	32,1%	**38,6%**
	4 ცუდი	19,9%	21,5%	16,1%	15,2%	11,3%	**17,2%**
	5 ძალიან ცუდი	11,3%	4,9%	2,7%	0,7%	0,0%	**4,0%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	6,6%	16,7%	24,9%	8,0%	7,5%	**16,9%**
ქვეყანაში ტექნოლოგიური პროგრესი	1 ძალიან კარგი	0,7%	2,8%	2,0%	4,3%	15,1%	**3,0%**
	2 კარგი	13,9%	13,9%	18,8%	36,2%	41,5%	**21,2%**
	3 საშუალო	49,0%	47,2%	38,3%	39,9%	35,8%	**41,6%**
	4 ცუდი	22,5%	18,1%	12,4%	8,7%	3,8%	**14,0%**
	5 ძალიან ცუდი	7,9%	2,1%	1,2%	0,7%	0,0%	**2,3%**
	არ ვიცი/ვერ ვაფასებ	6,0%	16,0%	27,3%	10,1%	3,8%	**17,9%**

სამინის-ტროების ტექნოლო-გიური პროგრესი	1 ძალიან კარგი	2,0%	3,5%	2,7%	11,6%	35,8%	**6,0%**
	2 კარგი	11,9%	21,5%	27,8%	42,0%	30,2%	**26,5%**
	3 საშუალო	54,3%	49,3%	32,0%	31,9%	22,6%	**37,9%**
	4 ცუდი	21,2%	9,7%	6,3%	5,1%	1,9%	**8,9%**
	5 ძალიან ცუდი	4,6%	0,7%	0,7%	0,0%	1,9%	**1,3%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფა-სებ	6,0%	15,3%	30,5%	9,4%	7,5%	**19,3%**
ადგილობ-რივი მთავ-რობის/მუ-ნიციპალი-ტეტების ტექნოლო-გიური პროგრესი	1 ძალიან კარგი	1,3%	2,1%	2,4%	8,7%	15,1%	**3,9%**
	2 კარგი	7,3%	14,6%	14,6%	29,7%	45,3%	**17,5%**
	3 საშუალო	48,3%	47,9%	37,6%	42,0%	28,3%	**41,2%**
	4 ცუდი	27,8%	16,0%	14,6%	9,4%	7,5%	**15,8%**
	5 ძალიან ცუდი	9,9%	5,6%	2,0%	0,7%	0,0%	**3,6%**
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფა-სებ	5,3%	13,9%	28,8%	9,4%	3,8%	**18,0%**

ელექტრონული მთავრობის მიზნების, ფუნქციების, ამოცანების, სამართლებრივი რეგულირების, პროცესების მაკოორდინირებელი ორგანოს, დაფინანსების და უსაფრთხოების შესახებ ინფორმირების პარამეტრების შეფასება დადგინდა ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით. 3.15 ცხრილში მოცემულია შედგენილ ფაქტორთან თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია. ფაქტორული წონა (კორეალაციის კოეფიციენტი) არის -1;+1 შორის. რაც ნიშნავს, რომ 14 პარამეტრი ნამდვილად წარმოადგენს 1 ფაქტორს (იხ. ცხრილი 3.15).

ელექტრონული მთავრობის პროცესების შემფასებელი სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით გვიჩვენებს, რომ საშუალოზე ძალიან დაბალი მაჩვენებლის მოცულობა არის 13,8%, საშუალოზე დაბალი

ცხრილი 3.15

ფაქტორული ანალიზი ელექტრონული მთავრობის პროცესების ინფორმირების შეფასების მიხედვით (Component Matrix[a])

კომპონენტები	Component
	1
ე-მთავრობის მიზნების, ფუნციების, ამოცანების შესახებ ინფორმირება	0,681
ე-მთავრობის სამართლებრივი რეგულირების შესახებ ინფორმირება	0,793
ე-მთავრობის ამოცანების განმსაზღვრელი ნორმატიული აქტების შესახებ ინფორმირება	0,769
ე-მთავრობის პროცესების რეალიზების მაკოორდინირებელი ორგანის შესახებ ინფორმირება	0,782
ე-მთავრობის პროცესების რეალიზების ხელმძღვანელობის შესახებ ინფორმირება	0,777
ე-მთავრობის განვითარებისათვის გამოყოფილი ფინანსური რესურსების შესახებ ინფორმირება	0,678
ინტერნეტ-სივრცის უსაფრთხოების შესახებ ინფორმირება	0,591

Extraction Method: Principal Component Analysis.

მნიშვნელობის მოცულობა – 15.2%, საშუალო მნიშვნელობის მოცულობა – 24.7%, საშუალოზე მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 32.7%, ხოლო საშუალოზე ძალიან მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 13.6%. კლასტერული ანალიზის გამოყენებით დადგინდა, რომ ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორმირებულია მოსახლეობის 38%, რაც განპირობებულია სხვადასხვა ფაქტორით (იხ. ცხრილი 3.16).

3.16 ცხრილში, დისპერსიური ანალიზის გამოთვლა გვიჩვენებს დამოკიდებულებას, რომ ჩვენს მიერ გამოყოფილი სეგმენტები, ინდექსის (ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორმირების ინდექსების მიხედვით) მსჯელობების მიხედვით ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან.

ცხრილი 3.16

ელექტრონული მთავრობის პროცესების შემფასებელი სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით

ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინ-ფორმირება_სეგმენტი:	Mean	Std. Deviation	Std. Error of Mean	სეგმენ-ტის მო-ცულობა
1 საშუალოზე ძალიან დაბა-ლი	0,02	0,03	0,00	13,8%
2 საშუალოზე დაბალი	0,23	0,06	0,01	15,2%
3 საშუალო	0,37	0,02	0,00	24,7%
4 საშუალოზე მაღალი	0,48	0,03	0,00	32,7%
5 საშუალოზე ძალიან მაღა-ლი	0,68	0,13	0,01	13,6%
Total	**0,38**	**0,20**	**0,01**	**100,0%**

ANOVA-ს ცხრილის მიხედვით, ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორმირების შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც გვიჩვენებს რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორმირების მიხედვით ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან (იხ. ცხრილი 3.17).

ცხრილი 3.17

ANOVA-ს ცხრილი (ელექტრონული მთავრობის პროცესების ინფორმირების ინდექსების მიხედვით)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ელექტრონუ-ლი მთავრო-ბის პროცესე-ბის შესახებ	Between Groups	(Combined)	33,421	4	8,355	2431,314	0,000
	Within Groups		3,062	1600	0,003		

ინფორმირე-ბა_ ინდექსი: * ელექტრონუ-ლი მთავრო-ბის პროცესე-ბის შესახებ ინფორმირე-ბა_სეგმენტი:	Total	36,483	1600			

ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორ-მირების შეფასება, კროსტაბულაციური ანალიზის გამოყენე-ბით, ნაჩვენებია 3.18 ცხრილში. ცხრილის ანალიზმა ცხადყო, რომ რესპონდენტთა აღნიშნული ჯგუფი საშუალოზე დაბალ სეგმენტში მოხვდა, რომელთა რაოდენობამ შეადგინა კლასტე-რის პირველი ორი ჯგუფი საშუალოზე ძალიან დაბალი და საშუ-ალო (იხ. ცხრილი 3.18).

ცხრილი 3.18

ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესახებ ინფორმირე-ბის შეფასების მიხედვით მოსახლეობის სეგმენტაცია (5 ჭრილში)

		ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესა-ხებ ინფორმირება (სეგმენტი)					
		1. საშუალო-ზე ძალიან დაბალი	2. საშუალო-ზე დაბალი	3. საშუალო	4. საშუალო-ზე მაღალი	5 . საშუალო-ზე ძალიან მაღალი	ჯამი
ე-მთავრობის მიზნების, ფუნქციების, ამოცანების შესახებ ინ-ფორმირება	1 დაბალი	94,4%	39,0%	10,9%	9,2%	3,3%	25,1%
	2 საშუალო	5,6%	58,8%	48,9%	86,7%	57,4%	57,9%
	3 მაღალი	0,0%	2,2%	3,6%	2,4%	39,3%	7,4%
	99 არ ვიცი / ვერ ვაფასებ	0,0%	0,0%	36,7%	1,7%	0,0%	9,6%
ე-მთავრობის სამართლებ-რივი რეგუ-ლირების შე-	1 დაბალი	100,0%	52,9%	12,7%	3,4%	0,8%	26,2%
	2 საშუალო	0,0%	46,3%	32,1%	89,8%	62,3%	52,8%
	3 მაღალი	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	36,9%	6,1%

სახებ ინ-ფორმირება	99 არ ვიც / ვერ ვაფ სებ	0,0%	0,7%	55,2%	3,4%	0,0%	14,8%
ე-მთავრობი ამოცანების განმსაზღვ-რელი ნორმა-ტიული აქტე-ბის შესახებ ინფორმირე-ბა	1 დაბალი	96,0%	53,7%	14,0%	4,4%	3,3%	26,8%
	2 საშუალ	2,4%	43,4%	29,4%	87,0%	49,2%	49,3%
	3 მაღალი	0,0%	0,7%	0,9%	4,1%	46,7%	8,0%
	99 არ ვიც / ვერ ვაფ სებ	1,6%	2,2%	55,7%	4,4%	0,8%	15,8%
ე-მთავრობი პრო-ცესების რეალიზების მაკოორდი-ნირებელი ორგა-ნოს შე სახებ ინ-ფორმირება	1 დაბალი	97,6%	64,0%	14,5%	4,8%	1,6%	28,6%
	2 საშუალ	2,4%	31,6%	23,5%	86,3%	51,6%	46,2%
	3 მაღალი	0,0%	0,7%	1,8%	3,4%	44,3%	7,7%
	99 არ ვიც / ვერ ვაფ სებ	0,0%	3,7%	60,2%	5,5%	2,5%	17,5%
ე-მთავრობი პროცესების რეალიზების ხელმძღვანე-ლობის შესა-ხებ ინფორ-მირება	1 დაბალი	100,0%	60,3%	12,7%	6,1%	0,8%	28,2%
	2 საშუალ	0,0%	36,0%	25,3%	85,7%	57,4%	47,5%
	3 მაღალი	0,0%	0,0%	3,2%	3,8%	39,3%	7,4%
	99 არ ვიც / ვერ ვაფ სებ	0,0%	3,7%	58,8%	4,4%	2,5%	16,9%
ე-მთავრობი განვითარე-ბისათვის გა-მოყოფილი ფინანსური რესურსების შესახებ ინ-ფორმირება	1 დაბალი	96,8%	60,3%	20,4%	7,2%	11,5%	31,5%
	2 საშუალ	2,4%	30,1%	19,0%	80,5%	46,7%	42,3%
	3 მაღალი	0,0%	4,4%	0,9%	6,1%	37,7%	8,0%
	99 არ ვიც / ვერ ვაფ სებ	0,8%	5,1%	59,7%	6,1%	4,1%	18,2%
ინტერნეტ-სივრცის უსაფრთხოე-ბის შესახებ ინფორმირე-ბა	1 დაბალი	83,9%	52,9%	14,0%	14,3%	8,2%	28,9%
	2 საშუალ	16,1%	42,6%	27,1%	77,5%	48,4%	47,3%
	3 მაღალი	0,0%	1,5%	6,8%	4,8%	42,6%	9,3%
	99 არ ვიც / ვერ ვაფ სებ	0,0%	2,9%	52,0%	3,4%	0,8%	14,5%

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის პარამეტრების შეფასება ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით დადგინდა. 3.19 ცხრილში მოცემულია შედგენილ ფაქტორთან თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია. ფაქტორული წონა (კორეალაციის კოეფიციენტი) არის -1;+1 შორის. რაც ნიშნავს, რომ 13 პარამეტრი ნამდვილად 1 ფაქტორს წარმოადგენს.

ცხრილი 3.19

ფაქტორული ანალიზი ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის შეფასების მიხედვით (Component Matrix[a])

კომპონენტები	Component
	1
ე-მთავრობის მომსახურების მიღების/მოთხოვნის ღირებულება	0,407
ე-მთავრობის მომსახურებიდან მიღებული გრძელვადიანი სარგებელი	0,566
ე-მთავრობის მომსახურების მიღების სისწრაფე/დრო	0,609
მთავრობასთან ინტერაქტიული ურთიერთქმედება	0,629
ინფორმაციის/მომსახურების მიღების ხელსაყრელობა	0,666
მომსახურების მიღების პროცესის მოქნილი მართვა	0,645
ბიუროკრატიული უწყებების ზეგავლენის თავი არიდება	0,571
ეფექტური ინტერაქტიული ურთიერთობა	0,658
ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის ეფექტიანობა	0,660
ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ინფორმაციულობა	0,617
ელექტრონული მთავრობის მომსახურების იურიდიული ძალა	0,624
სამთავრობო web-საიტებზე ინტერაქტიული კავშირის ხარისხი	0,574
ე-მთავრობის მომსახურებასთან წვდომა	0,604

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის შემფასებელი სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტე-

რული ანალიზის გამოყენებით ცხადყოფს, რომ საშუალოზე ძალიან დაბალი მაჩვენებლის მოცულობა არის 9,0%, საშუალოზე დაბალი მნიშვნელობის მოცულობა – 16,9%, საშუალო მნიშვნელობის მოცულობა – 49,0%, საშუალოზე მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 10,7%, ხოლო საშუალოზე ძალიან მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 14,4% (იხ. ცხრილი 3.20).

ცხრილი 3.20

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის შემფასებელი სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით

ე-მთავრობის მომსახურების სარგებელი (სეგმენტი)	Mean	Std. Deviation	Std. Error of Mean	N
1 საშუალოზე ძალიან დაბალი	0,1969	0,10341	0,01149	9,0%
2 საშუალოზე დაბალი	0,4157	0,04209	0,00343	16,9%
3 საშუალო	0,5107	0,01405	0,00067	49,0%
4 საშუალოზე მაღალი	0,5990	0,02184	0,00223	10,7%
5 საშუალოზე ძალიან მაღალი	0,7469	0,09197	0,00810	14,4%
Total	0,5098	0,14804	0,00495	100%

3.21 ცხრილში, დისპერსიური ანალიზის გამოთვლა გვიჩვენებს დამოკიდებულებას, ჩვენს მიერ გამოყოფილი სეგმენტები ინდექსის (ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის ინდექსების მიხედვით) მსჯელობების მიხედვით ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან.

ANOVA-ს ცხრილის მიხედვით, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც გვიჩვენებს რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები. ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის მიხედვით ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან (იხ. ცხრილი 3.21).

ცხრილი 3.21

ANOVA-**ს ცხრილი** (ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სარგებლის ინდექსების მიხედვით)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ე-მთავრობის მომსახურების სარგებელი _ინდექსი * ე-მთავრობის მომსახურების სარგებელი _სეგმენტი	Between Groups	(Combined)	17,280	4	4,320	1648,065	0,000
	Within Groups		2,336	1600	0,003		
	Total		19,615	1600			

ე-მთავრობის მომსახურების სარგებლის შეფასება, კროსტაბულაციური ანალიზის გამოყენებით მოცემულია 3.22 ცხრილში, სადაც რესპონდენტთა ძირითადი ჯგუფი მოხვდა საშუალო სეგმენტში (იხ. ცხრილი 3.22).

ცხრილი 3.22

ე-მთავრობის მომსახურების სარგებლის შეფასების მიხედვით მოსახლეობის სეგმენტაცია (5 ჭრილში)

		ე-მთავრობის მომსახურების სარგებელი (სეგმენტი)					
		1. საშუალო-ზე ძალიან დაბალი	2. საშუალო-ზე დაბალი	3. საშუალო	4. საშუალო-ზე მაღალი	5. საშუალო-ზე ძალიან მაღალი	ჯამი
		Column N %	Column N %	Column N %	Column N %	Column N %	Column N %
ე-მთავრობის მომსახურების მიღების/მოთ-	1 დაბალი	44,4%	25,2%	4,8%	8,3%	4,7%	12,2%
	2 ნორმალური	44,4%	53,6%	47,2%	67,7%	54,3%	51,2%
	3 მაღალი	2,5%	7,3%	1,8%	10,4%	25,6%	7,1%

ხოვნის ღირებულება	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	8,6%	13,9%	46,2%	13,5%	15,5%	29,5%
ე-მთავრობის მომსახურებიდან მიღებული გრძელვადიანი სარგებელი	1 დაბალი	67,9%	28,5%	2,1%	6,3%	0,8%	12,7%
	2 ნორმალური	19,8%	48,3%	44,4%	61,5%	45,7%	44,9%
	3 მაღალი	2,5%	6,0%	2,5%	15,6%	38,8%	9,7%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	9,9%	17,2%	51,0%	16,7%	14,7%	32,7%
ე-მთავრობის მომსახურების მიღების სისწრაფე/დრო	1 დაბალი	66,7%	31,1%	2,3%	11,5%	1,6%	13,8%
	2 ნორმალური	30,9%	57,0%	48,7%	46,9%	33,3%	46,1%
	3 მაღალი	1,2%	2,0%	4,3%	30,2%	58,1%	14,2%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	1,2%	9,9%	44,6%	11,5%	7,0%	25,9%
მთავრობასთან ინტერაქტიული ურთიერთქმედება	1 დაბალი	74,1%	28,5%	3,9%	8,3%	1,6%	14,5%
	2 ნორმალური	17,3%	45,0%	40,1%	52,1%	45,0%	40,8%
	3 მაღალი	0,0%	2,0%	2,5%	18,8%	43,4%	9,8%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	8,6%	24,5%	53,5%	20,8%	10,1%	34,8%
ინფორმაციის/მომსახურების მიღების ხელსაყრელობა	1 დაბალი	66,7%	19,2%	1,8%	6,3%	0,0%	10,8%
	2 ნორმალური	27,2%	64,9%	43,1%	51,0%	34,9%	45,0%
	3 მაღალი	0,0%	2,0%	3,2%	28,1%	58,9%	13,4%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	6,2%	13,9%	51,9%	14,6%	6,2%	30,8%
მომსახურების მიღების პროცესის მოქნილი მართვა	1 დაბალი	70,4%	27,8%	1,8%	6,3%	1,6%	12,8%
	2 ნორმალური	24,7%	49,0%	40,8%	52,1%	34,1%	41,0%
	3 მაღალი	2,5%	4,6%	1,8%	21,9%	53,5%	11,9%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	2,5%	18,5%	55,6%	19,8%	10,9%	34,3%
ბიუროკრატიული უწყებების ზეგავლენის თავი არიდება	1 დაბალი	58,0%	28,5%	2,5%	6,3%	2,3%	12,3%
	2 ნორმალური	22,2%	36,4%	38,3%	40,6%	32,6%	35,9%
	3 მაღალი	4,9%	6,0%	1,1%	18,8%	42,6%	10,2%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	14,8%	29,1%	58,1%	34,4%	22,5%	41,6%
ეფექტური ინტერაქტიული ურთი-	1 დაბალი	75,3%	21,9%	2,3%	8,3%	0,8%	12,6%
	2 ნორმალური	23,5%	56,3%	36,7%	42,7%	41,1%	40,1%

ერთობა	3 მაღალი	0,0%	2,0%	2,5%	21,9%	46,5%	10,6%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	1,2%	19,9%	58,5%	27,1%	11,6%	36,7%
ელექტრო-ნული დოკუ-მენტბრუნ-ვის ეფექტი-ანობა	1 დაბალი	59,3%	13,2%	1,8%	1,0%	0,8%	8,7%
	2 ნორმალური	30,9%	57,0%	37,4%	37,5%	28,7%	38,8%
	3 მაღალი	1,2%	7,3%	4,1%	37,5%	62,0%	16,3%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	8,6%	22,5%	56,7%	24,0%	8,5%	36,2%
ელექტრო-ნული მთავ-რობის მომ-სახურების სისტემის ინფორმაცი-ულობა	1 დაბალი	56,8%	19,2%	0,7%	3,1%	0,8%	9,2%
	2 ნორმალური	37,0%	47,0%	39,6%	35,4%	33,3%	39,3%
	3 მაღალი	1,2%	9,3%	5,7%	42,7%	56,6%	17,2%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	4,9%	24,5%	54,0%	18,8%	9,3%	34,4%
ელექტრო-ნული მთავ-რობის მომ-სახურების იურიდიული ძალა	1 დაბალი	56,8%	12,6%	0,9%	5,2%	0,8%	8,4%
	2 ნორმალური	29,6%	53,0%	38,7%	41,7%	23,3%	38,4%
	3 მაღალი	3,7%	10,6%	4,1%	33,3%	65,9%	17,2%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	9,9%	23,8%	56,3%	19,8%	10,1%	36,0%
სამთავრო-ბო web-სა-ტებზე ინტე-რაქტიული კავშირის ხა-რისხი	1 დაბალი	49,4%	17,2%	1,6%	7,3%	1,6%	9,2%
	2 ნორმალური	43,2%	55,0%	42,1%	51,0%	37,2%	44,6%
	3 მაღალი	1,2%	4,6%	3,6%	21,9%	48,1%	11,9%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	6,2%	23,2%	52,6%	19,8%	13,2%	34,3%
ე-მთავრო-ბის მომსა-ხურებასთან წვდომა	1 დაბალი	58,0%	23,2%	1,6%	5,2%	1,6%	10,7%
	2 ნორმალური	34,6%	55,6%	41,5%	50,0%	34,1%	43,1%
	3 მაღალი	0,0%	6,0%	3,4%	30,2%	51,2%	13,3%
	4 არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ	7,4%	15,2%	53,5%	14,6%	13,2%	32,9%

ელექტრონული მთავრობის სისტემის პარამეტრების შეფასება დადგინდა ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით. 3.23 ცხრილში მოცემულია თითოეული პარამეტრის (ფაქტორული წონა) კორელაცია შედგენილ ფაქტორთან. ფაქტორული წონა (კორეალაციის კოეფიციენტი) არის -1;+1 შორის. რაც ნიშნავს,

რომ 8 პარამეტრი ნამდვილად 1 ფაქტორს წარმოადგენს (იხ. ცხრილი 3.23).

ცხრილი 3.23

ფაქტორული ანალიზი ელექტრონული მთავრობის სისტემის შეფასების მიხედვით (Component Matrix[a])

ელექტრონული მთავრობის სისტემის კომპონენტები	Component
	1
ე-მთავრობის სისტემით დავალება/ამოცანა სრულდება სწრაფად	0,608
ე-მთავრობის მომსახურებით ვითარდება ბიუროკრატიული მომსახურება	0,437
ე-მთავრობის სისტემა ყველა მოქალაქისათვის თანაბრად მისაწვდომია	0,648
ე-მთავრობის სისტემა ყველა მოქალაქისათვის თანაბრად გამოყენებადია	0,674
ე-მთავრობის სისტემა ინტეგრირდება ყველა სახელმწიფო უწყების სისტემასთან	0,613
ე-მთავრობის სისტემა ადვილად შესასწავლია	0,717
ე-მთავრობის სისტემის კვალიფიციური გამოყენება ადვილია	0,734
ე-მთავრობის სისტემასთან ურთიერთქმედება მკაფიო და გასაგებია	0,761

ელექტრონული მთავრობის სისტემის შემფასებელი სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით გვიჩვენებს, რომ საშუალოზე ძალიან დაბალი მაჩვენებლის მოცულობა არის 19,6%, საშუალოზე დაბალი მნიშვნელობის მოცულობა – 14,8%, საშუალო მნიშვნელობის მოცულობა – 39,5%, საშუალოზე მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 14,6%, ხოლო საშუალოზე ძალიან მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 11,4% (იხ. ცხრილი 3.24).

ცხრილი 3.24

ელექტრონული მთავრობის სისტემის შემფასებელი სეგმენტე-ბის გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით (SEF_E_M_S_IND)

ელექტრონული მთავ-რობის სისტემა (სეგმენტი)	Mean	Std. Deviation	Std. Error of Mean	N
1 საშუალოზე ძალიან დაბალი	0,2304	0,10694	0,00806	19,6%
2 საშუალოზე დაბალი	0,4233	0,02970	0,00258	14,8%
3 საშუალო	0,5167	0,02554	0,00136	39,5%
4 საშუალოზე მაღალი	0,6535	0,03845	0,00336	14,6%
5 საშუალოზე ძალიან მაღალი	0,8587	0,09173	0,00908	11,4%
Total	0,5056	0,19274	0,00644	100,0%

ANOVA-ს ცხრილის მიხედვით, ელექტრონული მთავრობის სისტემის შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც გვიჩვენებს რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან (ელექტრონული მთავრობის სისტემის შეფასების მიხედვით (იხ. ცხრილი 3.25).

ცხრილი 3.25

ANOVA-ს ცხრილი (ელექტრონული მთავრობის სისტემის შე-ფასების ინდექსის მიხედვით)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
შეაფასეთ მთავრობის სისტემა_ინ-დექსი *	Between Groups	(Combined)	29,860	4	7,465	1962,034	0,000
	Within Groups		3,390	1600	0,004		

შეაფასეთ ე-მთავრობის სისტე-მა_სეგმენტი	Total	33,250	1600			

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის შე-ფასება, კროსტაბულაციური ანალიზის გამოყენებით მოცემუ-ლია 3.26 ცხრილში (იხ. ცხრილი 3.26).

ცხრილი 3.26

ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის შეფასე-ბის მიხედვით მოსახლეობის სეგმენტაცია (5 ჭრილში)

		ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემა_ სეგმენტი				
		1 საშუალო-ზე ძალიან დაბალი	2 საშუალო-ზე დაბალი	3 საშუალო	4 საშუალო-ზე მაღალი	5 საშუალო-ზე ძალიან მაღალი
		Column N %	Column N %	Column N %	Column N %	Column N %
ე-მთავრო-ბის სისტე-მით დავა-ლება/ამო-ცანა სრულდება სწრაფად	1 სრულად ეთანხმები	4,0%	9,8%	10,5%	32,8%	74,5%
	2 ნაწი-ლობრივ ეთანხმები	58,5%	66,2%	57,6%	65,6%	25,5%
	3 არ ეთან-ხმები	37,5%	18,0%	2,0%	1,5%	0,0%
	99 არ ვი-ცი/ვერ ვაფასებ	0,0%	6,0%	29,9%	0,0%	0,0%
ე-მთავრო-ბის მომსა-ხურებით ვითარდება ბიუროკრა-ტიული მო-მსახურება	1 სრულად ეთანხმები	2,8%	3,0%	6,5%	24,4%	50,0%
	2 ნაწი-ლობრივ ეთანხმები	57,4%	48,1%	49,2%	59,5%	32,4%
	3 არ ეთან-ხმები	38,6%	31,6%	6,8%	11,5%	13,7%

	99 არ ვიცი/ვერ ვაფასებ	1,1%	17,3%	37,6%	4,6%	3,9%
ე-მთავრობის სისტემა ყველა მოქალაქისათვის თანაბრად მისაწვდომია	1 სრულად ეთანხმები	2,3%	8,3%	8,2%	44,3%	66,7%
	2 ნაწილობრივ ეთანხმები	26,7%	44,4%	54,8%	40,5%	29,4%
	3 არ ეთანხმები	71,0%	34,6%	5,9%	12,2%	3,9%
	99 არ ვიცი/ვერ ვაფასებ	0,0%	12,8%	31,1%	3,1%	0,0%
ე-მთავრობის სისტემა ყველა მოქალაქისათვის თანაბრად გამოყენებადია	1 სრულად ეთანხმები	1,1%	5,3%	6,5%	36,6%	66,7%
	2 ნაწილობრივ ეთანხმები	25,0%	43,6%	52,8%	48,9%	31,4%
	3 არ ეთანხმები	73,3%	40,6%	5,9%	10,7%	2,0%
	99 არ ვიცი/ვერ ვაფასებ	0,6%	10,5%	34,7%	3,8%	0,0%
ე-მთავრობის სისტემა ინტეგრირდება ყველა სახელმწიფო უწყების სისტემასთან	1 სრულად ეთანხმები	0,6%	8,3%	7,1%	31,3%	70,6%
	2 ნაწილობრივ ეთანხმები	48,9%	52,6%	49,4%	57,3%	27,5%
	3 არ ეთანხმები	44,9%	17,3%	4,5%	5,3%	0,0%
	99 არ ვიცი/ვერ ვაფასებ	5,7%	21,8%	39,0%	6,1%	2,0%
ე-მთავრობის სისტემა ადვილად შესასწავლია	1 სრულად ეთანხმები	2,3%	8,3%	6,2%	43,5%	81,4%
	2 ნაწილობრივ ეთანხმები	36,4%	56,4%	53,4%	46,6%	16,7%
	3 არ ეთან-	58,0%	18,8%	2,5%	1,5%	0,0%

	ხმები					
	99 არ ვი-ცი/ვერ ვაფასებ	3,4%	16,5%	37,9%	8,4%	2,0%
ე-მთავრო-ბის სისტე-მის კვალი-ფიციური გამოყენება ადვილია	1 სრულად ეთანხმები	0,0%	6,0%	7,3%	38,9%	84,3%
	2 ნაწი-ლობრივ ეთანხმები	38,6%	66,2%	53,7%	55,7%	14,7%
	3 არ ეთან-ხმები	56,3%	12,0%	2,3%	2,3%	0,0%
	99 არ ვი-ცი/ვერ ვაფასებ	5,1%	15,8%	36,7%	3,1%	1,0%
ე-მთავრო-ბის სისტე-მასთან ურ-თიერთქმე-დება მკა-ფიო და გა-საგებია	1 სრულად ეთანხმები	0,0%	2,3%	3,1%	35,9%	85,3%
	2 ნაწი-ლობრივ ეთანხმები	34,1%	66,2%	57,6%	57,3%	11,8%
	3 არ ეთან-ხმები	63,1%	13,5%	2,8%	3,1%	1,0%
	99 არ ვი-ცი/ვერ ვაფასებ	2,8%	18,0%	36,4%	3,8%	2,0%

საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების პარამეტრე-ბის შეფასება დადგინდა ფაქტორული ანალიზის გამოყენებით. 3.27 ცხრილში მოცემულია თითოეული პარამეტრის (ფაქტო-რული წონა) კორელაცია შედგენილ ფაქტორთან. ფაქტორული წონა (კორეალაციის კოეფიციენტი) არის -1;+1 შორის. რაც ნიშ-ნავს, რომ 13 პარამეტრი ნამდვილად 1 ფაქტორს წარმოადგენს.

საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შემფასებე-ლი სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალი-ზის გამოყენებით გვიჩვენებს, რომ საშუალოზე ძალიან დაბალი მაჩვენებლის მოცულობა არის 11,4%, საშუალოზე დაბალი მნიშვნელობის მოცულობა – 24,7%, საშუალო მნიშვნელობის

ცხრილი 3.27

ფაქტორული ანალიზი საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასების მიხედვით (Component Matrix[a])

სამთავრობო **web**-გვერდების კომპონენტების შეფასება	Component
	1
ინფორმაციული ჩამოტვირთვა	0,658
ენობრივი მრავალფეროვნება	0,680
სამთავრობო web-საიტების დიზაინი	0,739
ნავიგაცია	0,684
ე-მთავრობის მომსახურების წვდომა	0,711
ე-მთავრობის აპლიკაციები (დანართები)	0,690
ელექტრონული აუტენტიფიკაცია/ იდენტიფიკაცია	0,709
კომპიუტერის IT-სისტემებთან თავსებადობა	0,720
ინტერაქტიულობის ფორმები	0,703
ინფორმაციულობის ხარისხი	0,704
შემოთავაზებული სერვისები	0,694
სხვა უწყებების ვებ-გვერდებზე პოპულარიზაცია	0,648
ახალი ინფორმაციის წარმოდგენის ინტენსივობა	0,667

მოცულობა – 40%, საშუალოზე მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 11,5%, ხოლო საშუალოზე ძალიან მაღალი მნიშვნელობის მოცულობა – 12,5% (იხ. ცხრილი 3.28).

ცხრილი 3.28

საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შემფასებელი სეგმენტების გამოყოფა იერარქიული კლასტერული ანალიზის გამოყენებით (samt_web_ind)

საქართველოს სამთავრობო web-გვერდები_სეგმენტები	Mean	Std. Deviation	Std. Error of Mean	N
1 საშუალოზე ძალიან დაბალი	0,3678	0,08374	0,00829	11,4%

2 საშუალოზე დაბალი	0,5027	0,02275	0,00153	24,7%
3 საშუალო	0,5862	0,02348	0,00124	40,0%
4 საშუალოზე მაღალი	0,6781	0,01983	0,00195	11,5%
5 საშუალოზე ძალიან მაღა-ლი	0,7959	0,07076	0,00669	12,5%
Total	0,5775	0,12392	0,00414	100%

ANOVA-ს ცხრილის მიხედვით, საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასების სანდოობა არის 0.05 ნაკლები, რაც ადასტურებს, რომ ჩვენს მიერ შემოღებული ჯგუფები საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასების მიხედვით ნამდვილად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან (იხ. ცხრილი 3.29).

ცხრილი 3.29

ANOVA-ს ცხრილი (საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასების ინდექსის მიხედვით)

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
საქართველოს სამთავრობო web-გვერდე-ბი_ინდექსი * საქართველოს სამთავრობო web-გვერდე-ბი_სეგმენტები	Between Groups	(Combined)	12,130	4	3,032	1673,183	0,000
	Within Groups		1,615	1600	0,002		
	Total		13,744	1600			

საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასების მიხედვით მოსახლეობის თითოეული სეგმენტის აღწერა ფაქტორულ ანალიზში შემავალი პარამეტრების გამოყენებით მოხდა. კროსტაბულაციური ანალიზის გამოყენებით 3.30 ცხრილში (იხ. ცხრილი 3.30).

ცხრილი 3.30

საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასების მიხედ-ვით მოსახლეობის სეგმენტაცია (5 ჭრილში)

		საქართველოს სამთავრობო web-გვერდების შეფასება				
		1. საშუ-ალოზე ძალიან დაბალი	2. საშუ-ალოზე დაბალი	3. საშუ-ალო	4. საშუ-ალოზე მაღალი	5. საშუ-ალოზე ძალიან მაღალი
		Column N %	Column N %	Column N %	Column N %	Column N %
ინფორმაციუ-ლი ჩამოტვირ-თვა	1 ძალიან კარგი	1,0%	2,3%	10,9%	21,6%	40,0%
	2 კარგი	7,9%	19,0%	48,3%	60,8%	58,2%
	3 საშუალო	57,4%	72,9%	39,6%	15,7%	1,8%
	4 ცუდი	29,7%	5,4%	0,9%	2,0%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	4,0%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%
ენობრივი მრა-ვალფეროვნე-ბა	1 ძალიან კარგი	0,0%	0,9%	4,2%	12,9%	32,1%
	2 კარგი	5,9%	20,1%	49,1%	69,3%	60,7%
	3 საშუალო	43,6%	71,7%	43,9%	15,8%	7,1%
	4 ცუდი	41,6%	6,8%	2,8%	2,0%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	8,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
სამთავრობო web-საიტების დიზაინი	1 ძალიან კარგი	0,0%	0,5%	1,4%	13,1%	31,8%
	2 კარგი	5,0%	10,7%	49,3%	75,8%	63,6%
	3 საშუალო	51,0%	82,8%	48,8%	11,1%	3,6%
	4 ცუდი	36,0%	5,6%	0,5%	0,0%	0,9%
	5 ძალიან ცუდი	8,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
ნავიგაცია	1 ძალიან კარგი	0,0%	0,5%	2,1%	7,3%	24,8%
	2 კარგი	5,9%	8,0%	40,8%	57,3%	66,1%

	3 საშუალო	46,1%	81,2%	52,4%	32,3%	7,3%
	4 ცუდი	37,3%	9,4%	4,7%	2,1%	1,8%
	5 ძალიან ცუდი	10,8%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%
ე-მთავრობის მომსახურების წვდომა	1 ძალიან კარგი	0,0%	0,5%	1,5%	4,1%	29,6%
	2 კარგი	3,0%	5,2%	39,9%	53,6%	59,3%
	3 საშუალო	38,6%	83,9%	54,0%	40,2%	10,2%
	4 ცუდი	48,5%	9,0%	4,5%	2,1%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	9,9%	1,4%	0,0%	0,0%	0,9%
ე-მთავრობის აპლიკაციები (დანართები)	1 ძალიან კარგი	2,0%	1,9%	2,7%	5,2%	23,9%
	2 კარგი	3,1%	8,2%	32,8%	58,3%	70,6%
	3 საშუალო	40,8%	78,4%	62,3%	34,4%	5,5%
	4 ცუდი	44,9%	10,6%	2,2%	2,1%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	9,2%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ელექტრონული აუტენტიფიკაცია/ იდენტიფიკაცია	1 ძალიან კარგი	1,0%	0,5%	1,2%	3,2%	34,0%
	2 კარგი	4,1%	7,2%	30,6%	45,3%	56,6%
	3 საშუალო	39,8%	85,0%	65,3%	48,4%	9,4%
	4 ცუდი	40,8%	5,8%	2,9%	2,1%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	14,3%	1,4%	0,0%	1,1%	0,0%
კომპიუტერის IT-სისტემებთან თავსებადობა	1 ძალიან კარგი	1,0%	1,0%	2,3%	6,2%	35,1%
	2 კარგი	9,9%	9,6%	40,3%	62,9%	56,8%
	3 საშუალო	38,6%	80,3%	53,4%	29,9%	8,1%
	4 ცუდი	42,6%	9,1%	4,0%	1,0%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	7,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ინტერაქტიულობის ფორმები	1 ძალიან კარგი	0,0%	1,0%	0,6%	7,3%	22,2%
	2 კარგი	4,0%	4,8%	31,0%	49,0%	66,7%
	3 საშუალო	46,0%	85,5%	64,3%	43,8%	10,2%

	4 ცუდი	43,0%	8,7%	3,5%	0,0%	0,9%
	5 ძალიან ცუდი	7,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
ინფორმაციულობის ხარისხი	1 ძალიან კარგი	0,0%	0,0%	1,0%	3,2%	25,5%
	2 კარგი	5,9%	7,6%	35,0%	66,0%	66,4%
	3 საშუალო	37,6%	81,5%	58,5%	30,9%	8,2%
	4 ცუდი	43,6%	9,5%	4,0%	0,0%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	12,9%	1,4%	1,5%	0,0%	0,0%
შემოთავაზებული სერვისები	1 ძალიან კარგი	1,0%	0,9%	1,6%	11,1%	29,4%
	2 კარგი	2,0%	6,1%	33,7%	59,6%	64,2%
	3 საშუალო	53,5%	86,4%	59,5%	28,3%	5,5%
	4 ცუდი	36,6%	5,6%	5,3%	1,0%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	6,9%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%
სხვა უწყების web-გვერდებზე პოპულარიზაცია	1 ძალიან კარგი	1,0%	0,0%	0,0%	5,0%	24,8%
	2 კარგი	3,1%	7,2%	26,3%	56,0%	59,6%
	3 საშუალო	37,1%	77,0%	62,6%	34,0%	14,7%
	4 ცუდი	49,5%	13,9%	11,2%	5,0%	0,0%
	5 ძალიან ცუდი	9,3%	1,9%	0,0%	0,0%	0,9%
ახალი ინფორმაციის წარმოდგენის ინტენსივობა	1 ძალიან კარგი	1,0%	0,9%	4,6%	12,2%	33,3%
	2 კარგი	1,0%	3,3%	26,3%	51,0%	58,6%
	3 საშუალო	40,0%	81,5%	59,3%	29,6%	7,2%
	4 ცუდი	46,0%	10,0%	6,7%	6,1%	0,9%
	5 ძალიან ცუდი	12,0%	4,3%	3,1%	1,0%	0,0%

3.3. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის ინსტიტუციური შეფასება: SWOT ანალიზი

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიულ დაგეგმვაში SWOT ანალიზით აისახება ელექტრონული მთავ-რობის სისტემის ძლიერი და სუსტი მხარეები, პოტენციური შესაძლებლობები და მოსალოდნელი საფრთხეები.

არსებითია აღინიშნოს, რომ ელექტრონული მთავრობა არ წარმოადგენს ცალკეულ ორგანიზაციას ან უწყებას. იგი განიხილება, როგორც ელექტრონული მომსახურების კონგლო-მერატი, წარმოდგენილი ხელისუფლების სხვადასხვა დონით და კოორდინირებული ხელისუფლების ცენტრალური ორგანოს მი-ერ.

SWOT ანალიზი უზრუნველყოფს პროექტის მიზნის მიღწევას, რომლითაც ხორციელდება შესაბამისი ფაქტორების იდენტიფიკაცია და კლასიფიკაცია. იგი ფოკუსირებული არა მხოლოდ შიდა საკითხებზე, არამედ გარე კომპონენტებზე, რომელიც პროექტის წარმატებებაზე ახდენს გავლენას (Tsourela, 2011).

ნაშრომში, SWOT ანალიზი წარმოადგენს სტრატეგიული დაგეგმვის ინსტრუმენტს, რომელიც ჩართულია საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული დაგეგმვის პროექტში.

შესაბამისად, კომპლექსური კვლევისა და ანალიზის საფუძველზე, ელექტრონული მთავრობის ეფექტური სისტემის ფორმირებისათვის განხორციელდა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის ინსტიტუციური შეფასება.

მარკეტინგული კვლევის შედეგების საფუძველზე გამოვლინდა საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების ხელშემწყობი და ხელშემშლელი ფაქტორები, განისაზღვრა პოტენციალი და შესაძლო საფრთხეები (იხ. ცხრილი 3.31).

ცხრილი 3.31

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების ხელშემწყობი და ხელშემშლელი ფაქტორები, პოტენციალი და შესაძლო საფრთხეები

ძლიერი მხარეები	**სუსტი მხარეები**
• მჭიდრო საერთაშორისო ურთიერთობები; • პოლიტიკური ნება და მშვიდობიანი საზოგადოება; • სახელმწიფო ორგანოების მიერ ელექტრონული მთავრობის სისტემის დანერგვის ძალისხმევა; • მთავრობის მიერ ე-მომსახურების განვითარების დონის მუდმივი ზრდა; • განვითარებული ქვეყნის წარმომადგენლების მიერ ელექტრონული მთავრობის გარემოს მაღალი შეფასება; • კერძო და სამოქალაქო სექტორისადმი სახელმწიფოს მხარდაჭერა; • სტრატეგიული გეოგრაფიული განლაგება; • მოსახლეობის 69% არის 15-64 წლის–შრომისუნარიანი ასაკის; • სახელმწიფო მოსამსახურეების მოტივაცია; • ელექტრონული მომსახურების აპლიკაციების მრავალფეროვნება; • მომხმარებელთა მიერ ე-მთავრობის მომსახურების სარგებლის აღქმის მაღალი დონე; • საზოგადოებრივი მოლოდინი და სურვილი;	• კვლევების საფუძველზე ჩამოყალიბებული და დეტალურად გაწერილი სტრატეგიის არარსებობა; • სახელმწიფო ორგანოების სუსტი მზადყოფნა: სუსტი IT ბაზა, რეგიონებში ცუდი სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურა; • ერთიანი გლობალური პლატფორმის არარსებობა; • მოსახლეობაში ინტერნეტის შეღწევის დაბალი დონე; • ICT-ის მხარდამჭერი კანონმდებლობის არარსებობა; • ბიზნეს სექტორის მიერ სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურების სუსტი გამოყენება; • ერთიანი ინტერნეტ-არქიტექტურის არარსებობა; • ერთიანი მონაცემთა ბაზის არარსებობა; • სახელმწიფო ორგანოების საიტების მიერ არასრული მომსახურება; • ელექტრონულო მომსახურების მიღების შესაძლებლობებსა და სახეებზე დაბალი ინფორმაციულობა; • სამთავრობო web-საიტებზე ინფორმაციულობის განახლების დაბალი ინტენსივობა; • კომპიუტერიზაციის და ინტერნეტიზაციის დაბალი ტემპები; • ინტერნეტ-მომხმარებელთა მცირე სეგმენტი;

3.31 ცხრილი გაგრძელება

ძლიერი მხარეები (გაგრძელება)

- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების პრიორიტეტულობა და პრესტიჟულობა;
- ცენტრსა და რეგიონის სტრუქტურული ერთეულების, როგორც ფასეულობათა ჯაჭვის შემადგენელი რგოლის შეთანხმებული მუშაობა და კოორდინირებული მოქმედება;
- მატერიალურ-ტექნიკური ბაზა;
- ელექტრონული მომსახურების კულტურა და სავალდებულო მოთხოვნები;
- პრობლემების იდენტიფიცირებისა და მისი გადაწყვეტისათვის მდიდარი ადგილობრივი რესურსები;
- კორელაცია ეფექტურ სტრატეგიულ ადმინისტრირებასა და ელექტრონული მომსახურების განხორციელებას შორის;

შესაძლებლობები

- ინტეგრირებული მთავრობის დანერგვისა და ფორმირების 6 წლიანი პერიოდი;
- საქართველოს ტექნოლოგიური, სოციალურ-ეკონომიკური და პოლიტიკური განვითარება;
- ახალი ბაზრები;
- მეზობელ ქვეყნებთან ტექნოლოგიური, სოციალურ-ეკონომიკური ინტეგრაცია;
- პირდაპირი და არაპირდაპირი ეკონომიკური ეფექტი;

სუსტი მხარეები (გაგრძელება)

- დაბალი მსყიდველობითუნარიანობა;
- ბრენდირების კომპონენტის არარსებობა;
- ელექტრონული მთავრობის პროცესების დანერგვასა და განხილვაში მოსახლეობის დაბალი ჩართულობა;
- ინტერნეტის მაღალი ფასი;
- მძიმე სოციალ-ეკონომიკური ფონი;
- მცირე საბიუჯეტო დაფინანსება;
- ინტერნეტ-პროვაიდერების ინტერესი მხოლოდ დიდ ქალაქებზეა ფოკუსირებული;
- ინტერნეტ-კომერციის სუსტი ზრდა;
- ინტერნეტ-კომპანიების წარმოქმნის ნელი ტემპი;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების შესახებ დაბალი ინფორმაციულობა;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მისაწვდომობა გეოგრაფიული ნიშნით;
- მობილური მთავრობის აპლიკაციების არ არსებობა;
- მარკეტინგული კომუნიკაციის კომპლექსის გამოყენების სიმცირე;
- სამართლებრივი გარემოს სირთულეები;
- ექსპერტულ-კვლევითი ელექტრონული პლატფორმის არარსებობა;
- ე-მთავრობის განვითარების ხელშემწყობი ადეკვატური რესურსების არარსებობა;
- ეკონომიკის სუსტი ზრდა, უცხოურ ინვესტიციებზე დამოკიდებულება;

<table>
<tr><th>შესაძლებლობები (გაგრძელება)</th><th>სუსტი მხარეები (გაგრძელება)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">
- ინტერნეტ-ხარისხის ზრდა;
- მიმზიდველი საინვესტიციო გარემო;
- ცვლილებებისადმი საზოგადოებისა და სახელმწიფოს მოქნილობა;
- საზოგადოებრივ ადგილებში (სკოლა, უნივერსიტეტი, ბიბლიოთეკა, დასავენებელი პარკები, სკვერები) ელექტრონული წვდომის არსებობა;
- ინტერნეტ-მომსახურებისა და ინტერნეტ აპლიკაციების განვითარება;
- სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურებისადმი მოქალაქეების ინტერესების ზრდა;
- მობილური ინტერნეტ-ქსელის მისაწვდომობა და დაფარვა საქართველოს დასახლებული ტერიტორიის 98%-ზე;
- ადმინისტრაციული რესურსი;
- ინტერნეტ-ბაზრის პოტენციალის ზრდა;
- მოსახლეობის ინტერნეტიზაციისა და კომპიუტერიზაციის ზრდა;
</td><td>
- ტექნოლოგიებისა და ინოვაციური პროგრესის ხელშემწყობი პროგრამების, ინფრასტრუქტურის, კვლევით ცენტრების დაფინანსების ნაკლებობა;
- რეგიონული ეკონომიკური და ინფრასტრუქტურული დისპროპორცია;
- ციფრული პოლიტიკის ფორმირების საკანონმდებლო და მარეგულირებელი ინიციატივების არარსებობა;
</td></tr>
<tr><td>საფრთხეები</td></tr>
<tr><td>
- ინფორმაციული ოკუპაცია, ინფორმაციული გენოციდი, ინფორმაციული აგრესია;
- ინფორმაცია, როგორც დეზინფორმაციის იარაღი;
- რაიონებში/სოფლებში კვალიფიციური სპეციალისტების დეფიციტი;
- ელექტრონული მთავრობის გაურკვეული და არაფორმირებული იმიჯი;
- სუსტი მმართველობა;
- სოციალურ-ეკონომიკური, კულტურული და პოლიტიკური გარემოს ცვლილებები;
- გლობალიზაციის საფრთხეები;
- გლობალური კიბერსაფრთხეები;
- ტექნოლოგიური ცვლილებები;
- სეისმური პოლიტიკური გარემო;
- ეკონომიკური კრიზისები და ციკლური რყევები;
- არასტაბილური სოციალური პირობები და ღრმა უთანასწორობა;
- კონფლიქტური რეგიონული გარემო;
</td></tr>
</table>

გრძელვადიანი მდგრადობის უზრუნველყოფისათვის, ე-მთავრობის სისტემის იმპლემენტაცია ფოკუსირებული უნდა იქნეს ძლიერ მხარეებზე, ამავე დროს უნდა გატარდეს სისუსტეებისა და გამოწვევების პრევენციის ღონისძიებები.

სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურება უკონკურენ-ტოა, მისი შიდა შესაძლებლობები და საფრთხეები დაკავშირე-ბულია არა კონკურენტულ გარემოსთან, არამედ მომხმარე-ბელთან და ინფრასტრუქტურასთან.

ელექტრონული მთავრობის სტრატეგია ფოკუსირებულია ისეთ ძირითად პრობლემებზე, როგორიცაა:

- საზოგადოების ინტერნეტ-წიგნიერების ზრდა;
- ინფრასტრუქტურის მოდერნიზაცია და ყველა მოქა-ლაქისათვის მისი ხელმისაწვდომობა;
- სახელმწიფო ორგანოების მზადყოფნის ამაღლება;
- თანამშრომლების კვალიფიკაციისა და ელექტრონული მართვის უნარების გაუმჯობესება;
- კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის ტემპების ზრდა;
- ინტერნეტ-მისაწვდომობის უზრუნველყოფა მოსახ-ლეობის 70%-ში;
- აქტიური სამოქალაქო და ინფორმაციული საზოგადო-ების ფორმირება.

3.4. ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული დაგეგმვის ძირითადი კომპონენტები

აღსანიშნავია, რომ ქართული საზოგადოება ციფრული, ეკონომიკური და სოციალური პრობლემების ლოკალიზებისა და ჰერმეტულობისათვის, სტრატეგიებს, პოლიტიკურ გეგმებს, კომლექსურ მიდგომებსა და ციფრული ეკონომიკის განვითა-რების პროგრამებს ითხოვს. შესაბამისად, საზოგადოებრივი მოთხოვნების პასუხს საქართველოს ელექტრონული მთავრო-

ბის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია წარმოადგენს..

სტრატეგიული დაგეგმვა მიმართულია ტელეკომუნიკაციის ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესების, ეკონომიკის სტრუქტურული გარდაქმნისა და სოციალური თანასწორობის სტიმულირებისაკენ. ასევე, ისეთ სტრატეგიულ მიმართულებების ფოკუსირებაზე, რომიც გლობალური კონკურენტუნარიანობის იქნება.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია ასახავს კომპლექსურ გადაწყვეტილებებს, რომელიც გენერირებს ე-მთავრობის დანერგვის ხელშემშლელი პრობლემების გამოვლენას, გამომწვევების დაძლევისა და განვითარების გზების დასახვას.

სტრატეგია, ქართული საზოგადოების მოთხოვნებისა და საჭიროებების კვლევისა და ანალიზის კონტექსტში ახდენს არსებული პოლიტიისა და ქვეყნის სტრატეგიული მიმართულებების კონსოლიდაციასა და დაგეგმვას.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიული გეგმა წარმოადგენს განახლების, ჰარმონიზაციის, თანამშრომლობის, გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულების, მართვის ახალი ინსტრუმენტებისა და ციფრული და ეკონომიკური განვითარების "ჩარჩო მიმართულებას".

3.4.1. ელექტრონული მთავრობის მიზნები და ამოცანები

- კავკასიის რეგიონში, ელექტრონული მთავრობისა და ციფრული ეკონომიკის განვითარების მიმართულებით ქვეყნის პირველობის დასახვა;
- საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიის ვიზირება;
- მოქალაქეების მოთხოვნილებებზე ორიენტირებული

მომსახურების წარმოება;

- მოქალაქეების დაკმაყოფილება, მართვაში ჩართულობა, საზოგადოებრივი ფასეულობის ამაღლება;
- ცოდნაზე დაფუძნებული ინფორმაციული საზოგადოების განვითარება;
- ინკლუზიური ელექტრონული მთავრობა, მთავრობის ტრანსაფორმაცია;
- გლობალური მზადყოფნის ამაღლება, ციფრული უთანასწორობის შემცირება;
- ბიუროკრატიის შემცირება;
- გამჭვირვალობის ამაღლება;
- ანგარიშვალდებულების ზრდა;
- სამოქალაქო საზოგადოებაზე ორიენტირებული ე-მთავრობის განვითარება;
- ქართულ ინტერნეტ-გარემოში ინტერნეტ-რესურსების პოტენციალის გაძლიერება;
- „ელექტრონული მთავრობის პოლიტიკის" დაბალანსებული კურსის გატარება;
- ე-მთავრობის ფორმირების გზით, სახელმწიფო მართვაში, სამოქალაქო სექტორის ჩართულობის დონის გაძლიერება;
- ე-მთავრობის ფორმირების გზით, ქვეყანაში დემოკრატიული ღირებულებების განმტკიცება.

3.4.2. ელექტრონული მთავრობის პრინციპები

ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიის ფუნდამენტური პრინციპებია:

- **უნივერსალურობა** (გეოგრაფიული ადგილმდებარე-

ობის, შემოსავლების და განათლების დონის მიუხედავად სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მისაწვდომობა);

- **ყველა მოქალაქისათვის ელექტრონული მთავრობის მომსახურების თანაბრად მისაწვდომობა**, ჰარმონიზაცია, თანამშრომლობა, ერთიანობა, საყოველთაო მისაწვდომობა;
- **ანგარიშვალდებულება**, პასუხისმგებლობა, საიმედოობა, რწმენა, კონფიდენციალობა;
- **პროდუქტიულობა, მწარმოებლურობა,** წვდომა-არჩევანი;
- **რესურსების ნაციონალიზაცია,** სტანდარტიზაცია, ინდივიდუალიზაცია, სოციალური განვითარების ბალანსირება;
- **გამჭვირვალობა და მართვაში ჩართულობა**,მართვის გაუმჯობესება, მართვის მექანიზმის სრულყოფა, უსაფრთხოებ;
- **ერთი ფანჯრის პრინციპი**;
- **კოლაბორაცია და ინტეგრაცი;**
- **დინამიური, ცოცხალი და მოქნილი** მთავრობის ფორმირება.

3.4.3. ელექტრონული მთავრობის სისტემის უზრუნველყოფისათვის საჭირო კომპონენტები

- ხელმძღვანელობა;
- კულტურული ცვლილებები;
- მართვის მექანიზმი;
- მოქალაქეზე ორიენტირებული მიდგომა;
- კოლაბორაციული ურთიერთობა და ინტეგრაცია;
- ტექნოლოგიური არქიტექტურა და თავსებადობა;

- პოლიტიკა და სამართლებრივი სტრუქტურა;
- ინფორმაციული მენეჯმენტი.

3.5. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის ინსტიტუციური მოწყობა

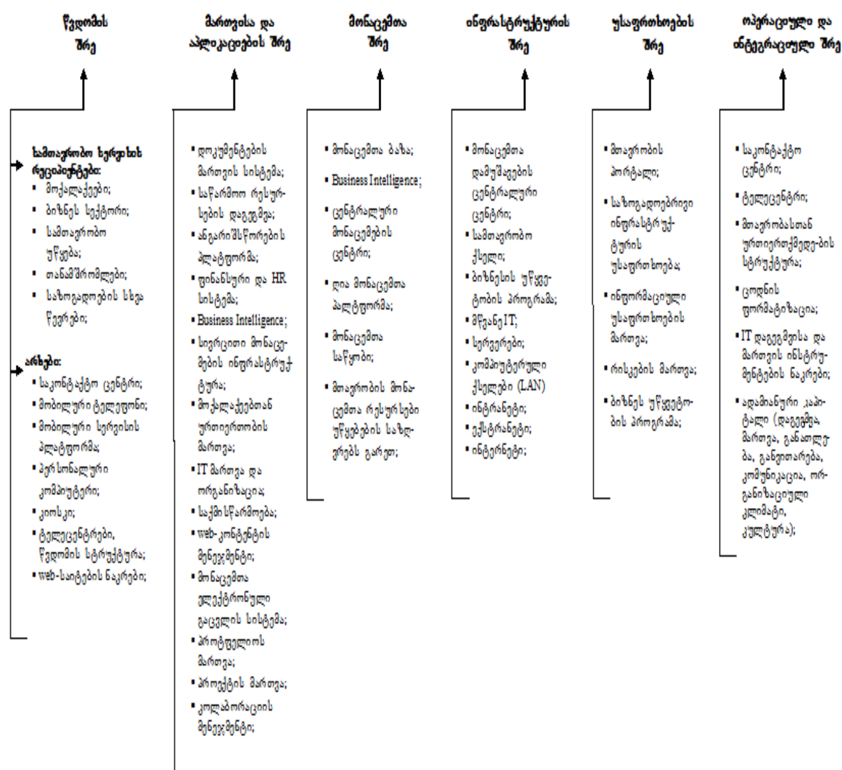
ელექტრონული მთავრობის ინსტიტუციური მოწყობის საფუძველია ინფრასტრუქტურა, არქიტექტურა, პოლიტიკა, სამართლებრივი ბაზა, ელექტრონული მომსახურების სისტემა, მართვა და პროცესების რეინჟირინგი.

აღსანიშნავია, რომ ელექტრონული მთავრობის სისტემის ფუნქციონირების საფუძველია:

- სტანდარტები;
- სტრატეგია;
- ტექნოლოგიები და დანართები;
- ინფრასტრუქტურა;
- ხალხი და IT სპეციალისტები;
- ბიზნეს მოდელები და პროცესები.

სწავლულ-მეცნიერთა ნაშრომების კვლევის საფუძველზე, ელექტრონული მთავრობის არქიტექტურის მექანიზმის მოცემულობას წარმოადგენს (იხ. ნახაზი 3.1):

- წვდომის შრე;
- აპლიკაციების შრე;
- მონაცემთა შრე;
- ინფრასტრუქტურის შრე;
- უსაფრთხოების შრე;
- ოპერაციული და ინტეგრაციული შრე.



ნახაზი 3.1 ელექტრონული მთავრობის არქიტექტურა*

ნახაზი აგებულია სხვადასხვა წყაროს ((Booz&Company, Ebrahim Z., 2005., Valdes G.,) საფუძველზე

3.5.1. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის ბიუროკრატია

3.5.1.1. ელექტრონული მთავრობის ორგანიზაციული სტრუქტურა

საქართველოში ე-მთავრობის იმპლემენტაცია უნდა განხორციელდეს სახელმწიფოს დამოუკიდებელი ორგანოს „საქართველოს ცენტრალური კომიტეტის" (შემდგომში კომიტეტი) მიერ. კომიტეტი თავის საქმიანობაში სრულიად თავისუფალი უნდა იყოს საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების წარმომადგენელების ჩარევისა და გავლენისაგან, თუმცა ანგარიშვალდებულია პრეზიდენტისა და პარლამენტის წინაშე. „ცენტრალური კომიტეტის" უფლება-მოვალეობანი, ბიზნესთან და მოქალაქეებთან თანამშრომლობა, სხვა ქვეყნებთან ელექტრონული თანამშრომლობა უნდა განისაზღვრებოდეს ორგანული კანონით.

ქვეყანაში, „საქართველოს ცენტრალური კომიტეტი" უნდა იყოს კიბერუსაფრთხოების, გამჭვირვალობის, სტაბილურობის, მოქალაქეზე ორიენტირებული და მდგრადი განვითარების ელექტრონული მთავრობის გარანტი. მან ზედამხედველობა და კონტროლი უნდა გაუწიოს საქართველოს კიბერ გარემოს.

„ცენტრალური კომიტეტი" საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად უნდა აწარმოებდეს ელექტრონული მთავრობის მომსახურებას, უნდა უზრუნველყოფდეს ელექტრონული მომსახურების ეფექტიან და გამართულ მუშაობას;

„ცენტრალურმა კომიტეტმა" უნდა შეიმუშოს საქართველოს ციფრული განვითარების პოლიტიკა, შექმნას ინტერნეტბაზრის ხელშემწყობი გარემო, ხოლო პოლიტიკის მართვისა და პროცესების განვითარებისათვის კონტროლი გაუწიოს საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების სტრატეგიის იმპლემენტაციას.

„ცენტრალური კომიტეტის" თავჯდომარეს პრეზიდენტის წარდგინებით ნიშნავს პრემიერ მინისტრი, კომიტეტეტის 9 წევ-

რიდან, 2 წევრი ინიშნება პარლამენტის მიერ, 2 წევრი აღმასრულებელი ორგანოების მიერ, 5 წევრი სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორ მასწავლებლებისა და მეცნიერ-მკვლევართა მიერ (საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, წმიდა ანდრია პირველწოდებულის სახელობის ქართული უნივერსიტეტი, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი – თითო უნივერსიტეტიდან 1 წევრი).

კომიტეტი ანგარიშვალდებულია საქართველოს პრეზიდენტისა და პარლამენტის წინაშე, რომელთაც საქმიანობის შესახებ ანგარიშს წარუდგენს ყოველწლიურად. საქართველოს ცენტრალური კომიტეტი დაფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან.

კომიტეტის კოორდინირებით განხორციელდება ელექტრონული მთავრობის სისტემის დაგეგმვა, დანერგვა, ორგანიზაცია, იმპლემენტაცია, მოტივაცია, კონტროლი და მონიტორინგი.

„ცენტრალური კომიტეტის“ ძირითადი ფუნქციებია:

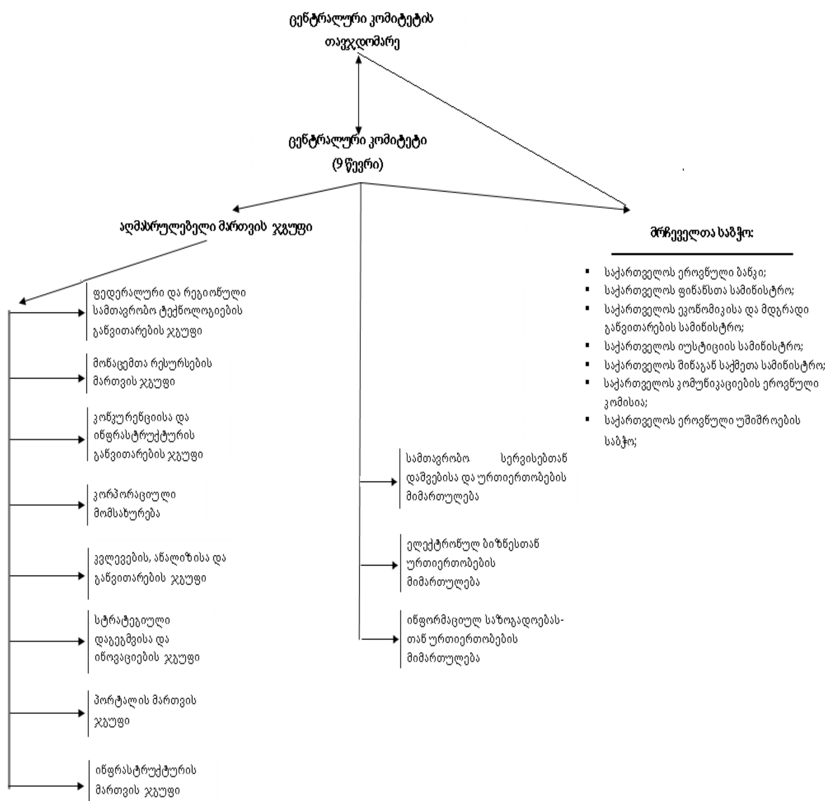
- ერთიანი ინტეგრირებული ელექტრონული მთავრობის სისტემის შექმნა;
- კიბერსუფრთხოების ხელშემწყობი ღონისძიებების გატარება;
- კიბერარმიის ფორმირება;
- საქართველოს ციფრული ეკონომიკის განვითარების პოლიტიკის შემუშავება და მდგრადობის ხელშეწყობა;
- სტრატეგიის განხორციელება;
- მთავრობის ელექტრონული მომსახურების სისტემის გამართული მუშაობის კონტროლი;
- მეცნიერულ-ტექნიკური პროგრესის ხელშემწყობი ღონისძიებების გატარება;
- საზოგადოების კომპიუტერიზაცია და ინტერნეტიზაცია, ციფრული უთანასწორობის აღმოფხვრა;

- ინტერნეტ-კომპანიებისა და ინტერნეტ-მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა;
- ონლაინ ვაჭრობის, ონლაინ გარიგებების, ონლაინ ტრანსაქციის საგარანტიო მექანიზმების შემუშავება და კონტროლი;
- ონლაინ კვლევების წარმოება, ინტერნეტ-ბაზრის სტატისტიკის წარმოება;
- ონლაინ კონსულტაციებისა და ონლაინ დახმარების გაწევა მოქალაქეების, კერძო და სახელმწიფო სექტორის წარმოადგენლებისათვის;
- ინტერნეტ-ბაზრის ძირითადი მიმართულებების განსაზღვრა;
- ელექტრონული მთავრობის ძირითადი მიმართულებების განსაზღვრა;
- უსაფრთხო და ჯანსალი კიბერგარემოს შექმნა;
- სახელმწიფო, კორპორაციული და სამოქალაქო სექტორის ჩართულობით, გლობალური მასშტაბის პლატფორმით საჯარო განხილვებისა და კონფერენციების ორგანიზების უზრუნველყოფა;
- საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ხელშეწყობით ელექტრონული განათლების სისტემის ფორმირება;
- ელექტრონული განათლების ინიცირებით, განათლების საშუალებების მოდერნიზება და ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების ურთიერთქმედება;
- ელექტრონული მთავრობის სისტემისა და ინტერნეტ-ბაზრის განვითარებისათვის სტაბილური ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზის ფორმირება;
- საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს ხელშეწყობით, ელექტრონული ჯანდაცვის სისტემის ფორმირება;

- საქართველოს ელექტრონული ჯანდაცვის სისტემის მეშვეობით ჯანდაცვის სტრატეგიულ პროგრამის რეალიზება;
- სოციალური დახმარების მისაწვდომობის გაზრდისათვის სოციალური დახმარების ინტეგრირებული ინფორმაციული სისტემის ფორმირება;
- ელექტრონული არქივის წარმოება;
- საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს ხელშეწყობით ელექტრონული მომსახურების მართვის უზრუნველყოფა;
- შინაგან საქმეთა სამინისტროს ხელშეწყობით, კიბერპატრულის პლატფორმაზე, ელექტრონული საჩივრების, ჯარიმების გადახდის, გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრის, კიბერუსაფრთხოების სისტემის მართვის წარმოება;
- ერთ უწყებაზე დაქვემდებარებით, ერთიან სივრცეში მოქცეული, ერთიანი საბიუჯეტო უწყების კონტროლი, რაც ამ სფეროს მდგრადი განვითარების შესაძლებლობის მომცემი იქნება;
- ელექტრონული მთავრობის სისტემაში ინტეგრირებული საბაჟო და საგადასახადო ელექტრონული სისტემის ფორმირება;
- საქართველოს ტურიზმის ციფრული რუქის, გეოგრაფიული ინფორმაციული სისტემის ფორმირება და განვითარება;
- რეალური დროის რეჟიმში, web-ითა და მობილური სისტემით, ინფორმაციისა და მონაცემთა გადაცემის უზურნველყოფა;
- ელექტრონული მთავრობის სისტემაში, საბიბლიოთეკო ფონდის ციფრულ ფორმატში ინტეგრირება;
- მეცნიერული მემკვიდრეობის ციფრულ ფორმატში გადატანა.

3.5.1.2. „ცენტრალური კომიტეტის“ ფუნდამენტური ღირებულებები და ფასეულობები

- გამჭვირვალობა;
- მართვაში ჩართულობა;
- სამართლიანობა ;
- მიუკერძოებლობა;
- ეთიკის კოდექსის დაცვა;
- დემოკრატიული ღირებულებების დაცვა;
- მომსახურების საერთაშორისო სტანდარტები;
- კომპლექსური მომსახურება;
- ხელმისაწვდომობა;
- ნდობა და ლოიალურობა;
- კონფიდენციალობა;
- გულისხმიერება და მგრძნობიარე დამოკიდებულება;
- ანგარიშვალდებულებიანობა;
- მომხმარებელზე ორიენტირება და კმაყოფილების ფორმირება;
- შედეგიანი და ეფექტური ურთიერთობა;
- სწრაფვა ინოვაციისა და ტექნოლოგიების განვითარებისკენ ;
- თანამშრომლების ორიენტირება მიზანზე და ამოცანებზე ;
- კოლეგიალური, პოზიტიური ურთიერთთანამშრომლობა და გუნდურობა;
- პროფესიული რეპუტაცია;
- კომპეტენტური და პროფესიონალი თანამშრომლები;
- მუდმივი განვითარების კონცეფცია;
- მაღალი დონის მენეჯმენტი.



ნახაზი 3.2. ელექტრონული მთავრობის მართვის სტრუქტურა

აღმასრულებელი მართვის ჯგუფის ფუნქციები:

- ლიდერობა და მართვა;
- ქვეყნის მზადყოფნა;
- მთავრობის მზადყოფნა;
- საზოგადოების მზადყოფნა;
- ICT ინდუსტრიის პრომოუშენი;

- ICT ინდუსტრიის სტანდარტიზაცია და აუდიტი;
- ICT ინდუსტრიის შესაძლებლობების გაზრდის ღონისძიებები გატარება;
- ICT ინდუსტრიის სამართლებრივი გაძლიერება;
- ელექტრონული მთავრობის სისტემების, პროგრამული უზრუნველყოფის, კონტენტის განვითარება;
- ადამიანური რესურსები;
- საზოგადოებრივი ინფორმაციულობის რეგულირება;
- ელექტრონული ტრანსფორმაცია;
- კონტრაქტები, ურთიერთობა, თანამშრომლობის განვითარება;
- აუტსორსინგი, უნარებისა და კომპეტენციების განვითარება;
- ინფორმაციული პოლიტიკა;
- სექტორული განვითარება.

ფედერალური და რეგიონული სამთავრობო ტექნოლოგიების განვითარების ჯგუფის ფუნქციები:

- ე-მთავრობის გადაწყვეტილებების ლოკალიზება;
- ონლაინ ტენდერები;
- ონლაინ პროდუქტის განვითარება და მართვა;
- ონლაინ პროგრამების მართვა;
- მონაცემთა მართვა;
- ციფრული პოლიტიკის გადაწყვეტილებები;
- State Wide Area Network (SWAN), Service Delivery Gateway, Common Services Centers, GI Cloud (MeghRaj)[154];
- სტრატეგიული და ინოვაციური გადაწყვეტილებები;

- ფედერალური და რეგიონული სამთავრობო პლატფორმის ხელშემწყობი ღონისძიებების გატარება;
- ფედერალური და რეგიონული სამთავრობო კიბერგარემოს პრომოუშენი;
- ფედერალური და რეგიონული სამთავრობო web-გვერდებზე კონტენტის რეგულირება.

მონაცემთა რესურსების მართვის ჯგუფის ფუნქციები:

- მონაცემთა ბაზის არქიტექტურის მართვა;
- მონაცემთა სისტემის მართვა;
- მონაცემთა სწრაფი მოძრაობის კონტროლი;
- მონაცემთა კლასიფიცირება და მონაცემთა კრებულის მართვა;
- სამთავრობო მონაცემთა კონფიდენციალობის პოლიტიკა;
- მონაცემთა გენერირება სოციალური მედიის, Cloud-ის, მობილური ტელეფონის, სმარტფონების, პლანშეტების და სხვა ტექნოლოგიების ინიცირებით.
- მთავრობის ძირითადი მონაცემთა ბაზის ფორმირება და კონტროლი;
- საზღვრებს გარეთ სამთავრობო მონაცემთა რესურსების კონტროლი.

კონკურენციისა და ინფრასტრუქტურის განვითარების ჯგუფის ფუნქციები:

- კიბერუსაფრთხოების უზრუნველყოფა;
- მართვის, კონსულტაციებისა და ინფორმირების ხელშეწყობა;
- კონკურენციისა და რესურსების განვითარება;
- კავშირურთიერთობისა და წვდომის ამაღლება ;

- ინტერნეტ-რესურსების მართვა;
- ინტერნეტ-სტანდარტების განსაზღვრა;
- ელექტრონული მთავრობის მომსახურებასთან წვდომის ბიომეტრული (ან რეგისტრაციით) იდენტიფიცირების მექანიზმების სრულყოფა;
- კონტროლის სისტემების ხელშეწყობა.

სახელმწიფოს მიერ ბიზნეს სექტორის მომსახურების ფუნქციები:

- ბიზნეს ფუნქციების განხორციელების უზრუნველყოფისათვის ბიზნეს უწყვეტობის ანტიკრიზისული გეგმის შემუშავება;
- კორპორატიული და მარკეტინგული კომუნიკაცია;
- ბიზნეს სექტორთან ურთიერთქმედების ხელშემწყობი გარემოს ფორმირება;
- ონლაინ ბიზნესის ხელშეწყობა;
- ახალი ბიზნეს მოდელების განვითარება;
- მიწოდების ჯაჭვისა და სისტემის მართვა;
- ბიზნეს მომსახურების აპლიკაციების შემუშავება და განვითარება.

კვლევების, ანალიზისა და განვითარების ჯგუფის ფუნქციები:

- ინტერნეტ-მარკეტინგი;
- ბენჩმარკინგი;
- ბიზნეს პროცესების მართვის ტექნოლოგია (Business Intelligence);
- ცენტრალური და ადგილობრივი მთავრობის ინიცირებული ონლაინ კვლევები;

- კვლევისა და ანალიზის საფუძველზე განვითარებულ მიმართულებების განსაზღვრა;
- ახალი პროგრამების, აპლიკაციების, ინოვაციების გამოვლენა და გაცნობა;
- ელექტრონული მთავრობის განვითარების პრობლემებისა და პერსპექტივების განსაზღვრა;
- კვლევის ანგარიშის მომზადება.

სტრატეგიული დაგეგმვისა და ინოვაციების ჯგუფის ფუნქციები:

- ციფრული პოლიტიკის წარმოება;
- ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული დაგეგმვა;
- ფართომასშტაბიანი პროექტები;
- რესურსების რაციონალიზაცია;
- ვალდებულებების დემარკაცია;
- ნოუ-ჰაუს პოლიტიკის შემუშავება;
- მართვის პროცესების მოდერნიზაციის ტექნოლოგიური ინიციატივების შემუშავება.

პორტალის მართვის ჯგუფის ფუნქციები:

- სამთავრობო web-საიტების დიზაინზე ზრუნვა;
- სამთავრობო web-საიტების ფუნქციონალურობის, მარტივი მოხმარების, ოპტიმიზაციის ინსტრუმენტების მართვა;
- სამთავრობო web-საიტების მუშაობის ეფექტურობის ზრდა;
- საკვანძო სიტყვების დადგენა და საძიებო სისტემაში ოპტიმიზაცია;
- პარტნიორული მარკეტინგის წარმოება;

- სამთავრობო web-საიტების სახელმძღვანელო პრინ-ციპების შემუშავება.

ინფრასტრუქტურის მართვის ჯგუფის ფუნქციები:

- ICT ინფრასტრუქტურის გაფართოება;
- ელექტრონული მთავრობის ICT ინფრასტრუქტურის მოქნილობა და სისტემებთან თავსებადობა;
- ცენტრალური და ლოკალური მთავრობის ინტეგრირე-ბული ელექტრონული ქსელის ინფრასტრუქტურის მართვა;
- ინტეგრირებული ელექტრონული ქსელის ინფრას-ტრუქტურასთან მოქალაქეების, ბიზნეს სექტორისა და სამთავრობო ორგანიზაციების თავსებადობა;
- ინტერნეტ-მომხმარებელთა ზრდის შესაბამისად ინ-ფრასტრუქტურის განვითარებაზე ზრუნვა;
- სამთავრობო web-საიტების, სამთავრობო ინფორმა-ციის უსაფრთხოებისა და ქსელის დაცულობის უზრუნველყოფა;
- სერვერებიას და კომპიუტერული ქსელების (LAN) მართვა;
- ინტერნეტი, ინტრანეტი, ექსტრანეტი, კერძო ქსელე-ბის განვითარებასა და უსაფრთხოებაზე ზრუნვა;
- კიბერუსაფრთხოებაზე რეგირება.

სამთავრობო სერვისებთან დაშვებისა და ურთიერთო-ბების მიმართულება:

1. მთავრობის მომხმარებელი
   - სამთავრობო უწყებები;
   - მოქალაქეები;

- ბიზნეს ორგანიზაციები;
- თანამშრომლები;
- სხვა ორგანიზაციები;
- სხვა ქვეყნის სამთავრობო უწყებები.

2. მონაცემთა გადაცემის არხები და მოწყობილობები:

- web-საიტი;
- პერსონალური კომპიუტერი;
- მობილური ტელეფონი;
- ქოლ-ცენტრი;
- პლანშეტი;
- ტელეკონფერენცია/ფორუმი;
- ციფრული ტელევიზია;
- სოციალური ქსელის საიტები.

ელექტრონულ ბიზნესთან ურთიერთობების მიმართულების ფუნქციები:

1. მონაცემთა დამუშავების პროგრამების ქსელური შესაძლებლობები
    - ელექტრონული ბიზნესის ხელშეწყობა;
    - ელექტრონული ხელმოწერის, ონლაინ გარიგებების უზრუნველმყოფი ღონისძიებების გატარება;
    - ონლაინ ბიზნეს სივრცის ხელშეწმყობი სამართლებრივი და საგადასახადო გარემოს ფორმირება;
    - დოკუმენტების მართვის სისტემა (DMS);
    - მომხმარებელთან ურთიერთოების მართვა (CRM);
    - საწარმოო რესურსების დაგეგმვა (ERP);

- მონაცემთა ელექტრონული გაცვლა (EDI);
- web-მომსახურების დანართები;
- ლოჯისტიკის სისტემა.

ინფორმაციულ საზოგადოებასთან ურთიერთობის მიმართულების ფუნქციები:

- ინფორმაციულ საზოგადოებასთან ურთიერთობების მართვა;
- ინფორმაციული კონტენტის განვითარება;
- ინფორმაციული გარემოს ხელშეწმყობი ღონისძიებების გატარება;
- სამთავრობო უწყებებისა და ინფრორმაციული საზოგადოების ურთიერთქმედებისათვის ონლაინ კონფერენციების ორგანიზება;
- ციფრული უთანასწორობის შემცირება.

მრჩეველთა საბჭო ფორმირდება აღმასრულებელი ხელისუფლების 7 წევრით:

- საქართველოს ეროვნული ბანკი (1 წევრი);
- საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო (1 წევრი);
- საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო (1 წევრი);
- საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო (1 წევრი);
- საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო (1 წევრი);
- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (1 წევრი);
- საქართველოს ეროვნული უშიშროების საბჭო (1 წევრი);

3.5.1.3. ქართული ბიუროკრატიის უპირატესობები

- სახელმწიფო პროგრამების შესრულებიას და შედეგების მიღების ტენდენცია;
- ელექტრონული მთავრობის ინფორმაციის/მომსა-ხურების ხელმისაწვდომობა;
- შიდა ეფექტიანობის ზრდის მზაობა;
- პროცედურების გამარტივების მზაობა;
- ნდობის განმტკიცების სურვილი და მისწრაფება;
- ცოდნის/ინფორმაციის მართვის ეფექტიანობის ზრდის მისწრაფება;
- მოქალაქეებს, კერძო და სახელმწიფო ორგანოებს შორის კომუნიკაციის ამაღლებაზე ზრუნვა;
- სახელმწიფოს ხელშეწყობით ელექტრონული მთავრობის პროცესების სწავლება და აქტიური პროპაგანდა (რომელიც პოლიტიკური მხარდაჭე-რით არის უზრუნველყოფილი);
- სახელმწიფოს ელექტრონული მთავრობის მომსა-ხურებისადმი დამოკიდებულება, რომელიც გაიგივებულია, როგორც კოლექტიური საქმიანო-ბის, საზოგადოებრივი კოორდინირებისა და პრობლემების გადაჭრის გზა;
- თანაბარუფლებიანი შესაძლებლობების გარემოს შექმნის მზადყოფნა;
- რესურსების მიზნობრივი და მოქნილი გამოყენე-ბის მისწრაფება;
- ქვეყანაში, საერთაშორისო სტანდარტების სახელ-მწიფო მომსახურების სახეების განვითარება;
- სახელმწიფოში რესურსების მართვის დეპოლიტი-ზირება;

- ქვეყნის სახელმწიფო პროცესების ავტომატიზაციის განვითარების პროცესის უწყვეტობა;
- ელექტრონული მთავრობის სისტემისა და მომსახურების ინოვაციური ფორმების შემუშავების მზაობა.

3.5.1.4. ქართული ბიუროკრატიის გამოწვევები

- ბიუროკრატიის ზრდის ტენდენცია;
- ფუნქციონალური სტრუქტურა;
- ღრმა იერარქია;
- ცვლილებებისადმი წინააღმდეგობა (უმაღლესი განათლების პროგრამა, სოფლის მეურნეობა);
- ნეპოტიზმი;
- პატერნალიზმის ფორმები;
- ქვეყანას არ აქვს ერთიანი გლობალური პლატფორმა ელექტრონული მთავრობის პროცესების რეალიზებისათვის. სახელმწიფო პროცესები და უწყებები არ არის ერთიან ინტეგრირებულ სივრცეში;
- საზოგადოების მიერ სახელმწიფო სტრუქტურების ელექტრონული მთავრობის მომსახურების დაბალი მოხმარება;
- საჯარო მმართველობის ტრასფორმაციის დაგვიანებული პროცესი.

3.6. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული მიმართულებები

ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული კვლევის საფუძველზე შესაძლებელია დავსახოთ საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების სტრატეგიული მიმართულებები, კერძოდ:

I. სტრატეგიული მიზანი: ციფრული ეკონომიკის განვითარება

- ბიზნეს მეთოდებისა და პროცესების დაპატენტების ხელშემწყობი გარემოს ფორმირება;
- **ინტერნეტ-კომერციალიზაციის ზრდის უზრუნველყოფისათვის საავტორო და საპატენტო უფლებების, კოპირაითისა და სავაჭრო მარკების დაცვის სამართლებრივი პოლიტიკის გატარება;**
- ICT-ის სფეროში შრომებისა და მიღწევებისთვის ავტორებისა და მწარმოებლების დაჯილდოება, წახალისება და ფინანსური სტიმულირება;
- ტექნოლოგიური და ინდუსტრიული ხელოვნების პროგრესირებისათვის იდეების ტექნიკური გამოყენების ბიზნეს კულტურის ფორმირება-ჩამოყალიბება;
- ლიცენზიებისა და გამოქვეყნებული პატენტების ფართო გავრცელების ხელშემწყობი სივრცის ფორმირება;
- ICT-ისა და ინტერნეტის განვითარების რეფორმათა ჯგუფის (რომელიც უნდა დაკომპლექტდეს გამომგონებლების, ტექნოლოგების, ICT-ის სფეროს სპეციალისტების, ექსპერტებისა და აკადემიური პირებისაგან) შექმნა.

1.1. ინფრასტრუქტურის მოდერნიზება

- ინფრასტრუქტურის მოდერნიზება ქმნის პირობას ელექტრონული მთავრობის ეფექტურად დანერგვის, ბიზნეს-პროცესების განხორციელების, მომხმარებელთა აქტივობის, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მისაწვდომობის ზრდისა და ციფრულ უთანასწორობის აღმოფხვრისათვის.

II. სტრატეგიული მიზანი: ინფორმაციული საზოგადოების ფორმირება

- მოსახლეობის კომპიუტერითა და ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის ზრდის მიზნით სოციალურად დაუცველი ფენებისათვის სახელმწიფო დახმარების პროგრამის განხორციელება;
- კორპორაციული და სახელმწიფო სექტორთა მიერ რეგიონების მაცხოვრებლების კომპიუტერით აღჭურვის ვალდებულება;
- თვითმართველი ორგანოების ორგანიზებითა და დაფინანსებით გეოგრაფიულად რთულად მისაღწევი დასახლებების Wi-Fi ინფრასტრუქტურით აღჭურვა.

2.1. სახელმწიფო მართვაში ელექტრონული ჩართულობის ხელშეწმყობი ღონისძიებები გატარება

- სახელმწიფო უწყებების წარმომადგენლებთან ინტერაქტიული ურთიერთობისა და საზოგადოებრივი აზრის გამოხატვის უზრუნველმყოფი „სახელმწიფო ფორუმის“ წარმოება;
- ონლაინ საკონსულტაციო სისტემის ჩამოყალიბება;
- ინტერნეტ-პორტალის შექმნა, რომელიც მოსახლეობის პრობლემების იდენტიფიცირებას, პრე-

ტენზიების მიღებასა და აღრიცხვას მოახდენს;

- ონლაინ კვლევის სერვისი.

III. სტრატეგიული მიზანი: ელექტრონული მთავრობის უსაფრთხო გარემოს ჩამოყალიბება

- ციფრული გარემოს შექმნა, რომელიც უზრუნველყოფს ახალ გამოწვევებსა და უსაფრთხოების მოწყვლადი შრეების წარმოჩენას;
- უსაფრთხოების პორტფელის შექმნა და პროცესების მოქნილი მართვა;
- კიბერთავდასხმებისა და კატასტროფის რეგენერაციის (აღდგენის) გეგმის შემუშავება;
- კიბერთავდასხმებისა და კატასტროფის სისტემის ჩამოყალიბება.

3.1. საზოგადოებრივი კონტროლი (პროცესი, როგორც განვითარების ინერცია)

- ტელეკომუნიკაციების, საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის, ტელეკომუნიკაციის მონაცემების, ინფორმაციის, საზოგადოების კომუნიკაციის კონტროლი უნდა განხორციელდეს სამოქალაქო, ბიზნეს და სახელმწიფო სექტორის თანაბარუფლებიანი მონაწილეობით;
- ტელეკომუნიკაციის კომპანიების მომხმარებელთა საიდენტიფიკაციო და პერსონალური მონაცემების მართვის „გასაღები" უნდა გადაეცეს უწყებას "პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორს". ამასთან, აღნიშნული უწყება მოდიფიცირებას საჭიროებს. ასევე, უნდა გაიზარდოს უწყების ანგარიშვალდებულება, საჯარო პასუხისმგებლობა. პერსონალური მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის კონტროლისათვის უნდა შეიქმნას აღმასრულებელი ორგანო – საზოგადოებრივი საბჭო

(დაკომპლექტებული სამოქალაქო, ბიზნეს და სახელმწიფო სექტორის წარმომადგენლებისაგან);

- კერძო და საზოგადოებრივი ინტერესების ბალანსის უზრუნველმყოფი სამართლებრივი გარემოს შექმნა.

IV. სტრატეგიული მიზანი: ელექტრონული დემოკრატიის ფორმირება

- გლობალური პორტალის შექმნა (საზოგადოების სამივე სექტორის ინტერაქტიულობისათვის);
- ინფორმაციულობის პოლიტიკაზე პასუხისმგებელი უწყების ჩამოყალიბება;
- ყველა სამთავრობო web-საიტებზე სადისკუსიო გვერდის (ფორუმის) არსებობის ვალდებულება;
- მთავრობას მიერ ონლაინ საკონსულტაციო სისტემის მუშაობის უზრუნველყოფა;
- მთავრობის მიერ ონლაინ კვლევის სერვისის შექმნა (საზოგადოებრივი პულსის მონიტორინგისათვის);
- აღმასრულებელ და საკანონმდებლო ორგანოებთან, მოსახლეობის პრობლემების ელექტრონული მიმართვის სერვისის უზრუნველყოფა;
- რეგიონების ციფრული განვითარების პროგრამების შექმნა;
- ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების გეგმის შექმნა.

V. სტრატეგიული მიზანი: კიბერარმიის შექმნა

- ეროვნული უსაფრთხოებისათვის, ორგანიზებული კიბერარმიის ფორმირება, რომელიც უნდა

დაკომპლექტდეს: ჰაკერების, სწავლულ-მეცნიერების, ძალოვანი უწყების თანამშრომლების, უსაფრთხოების სპეციალისტების, IT სფეროს წარმომადგენლების, პროგრამისტების, კომპიუტერის სპეციალისტების, კვალიფიციური ინჟინრებისა და ექსპერტებისაგან;

- კიბერგარემოს განვითარების ვექტორის განსაზღვრა, კიბერუსაფრთხოების განმტკიცება, სფეროს უზრუნველმყოფი რეკომენდაციებისა და წინადადებების პაკეტის შემუშავება, საკანონმდებლო ორგანოში ICT ინდუსტრიისა და ელექტრონული მთავრობის სამართლებრივი გარემოს ფორმირება;
- კიბერარმიის შტატიანი და უშტატო (საზოგადოებრივ საწყისებზე) „ექსპერტებით“ დაკომპლექტება;
- „ცენტრალური კომიტეტის“ მიერ კიბერარმიის ფორმირების კოორდინირება.

VI. სტრატეგიული მიზანი: ინტეგრირებული მთავრობის ჩამოყალიბება

- მიზნობრივი მიმართულებით შემუშავებული საგეგმო დოკუმენტის სამართლებრივი დადასტურება;
- სტრატეგიის იმპლემენტაცია, როგორც სახელმწიფოს ძირითადი ორიენტირი და ელექტრონული მართვის მაქსიმიზაციის მიღწევის გეგმა;
- საქართველოს მთავრობის მიერ “საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიით” მოქმედება;
- ინტეგრირებული მთავრობის გარემოს ფორმირება.

6.1. ელექტრონული მთავრობის მომსახურების პროცესების სტანდარტიზაცია და სერთიფიკაცია

- სახელმწიფოს web-საიტების ერთიანი ინფორმაციული პოლიტიკის გატარება;
- გამჭვირვალობის, ანგარიშვალდებულების სავალდებულო ღონისძიებების იმპლემენტირება;
- სახელმწიფო მართვაში მეცნიერ-მკვლევარის როლის გაზრდა.

6.2. ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული დაგეგმვის პროცესის კონტროლი და აუდიტი

- მეცნიერ-მკვლევარების მიერ სახელმწიფოს სტრატეგიული მიმართულებების კორექტირება;
- ძირითადი პარამეტრების შეფასება: მენეჯმენტი, ადამიანური რესურსები, მარკეტინგი, ინფრასტრუქტურა, ტექნოლოგიები, მომსახურების ხარისხი,ინფორმაცია, იურიდიული საკითხები, ლოგისტიკა, უსაფრთხოება;
- ელექტრონული მონაცემთა ბაზის ფორმირება;
- სახელმწიფოს ძირითადი პრობლემების დადგენა და გამოვლენა;
- სტრატეგიული გეგმის მართვა რაციონალური და სამეცნიერო მოსაზრებების, გლობალური ტენდენციებისა და საქართველოს გარემოს თავისებურებათა შეთანწყობის გათვალისწინებით.

3.7. ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიული გეგმის კონტროლი

- მონიტორინგისა და შეფასების მეთოდოლოგიის განსაზღვრა;
- დაგეგმილი და რეალურად მიღებული შედეგების

შეჯამება;

- გეგმიური მაჩვენებლებიდან გადახრის ანალიზი;
- ექსპერტ-მონიტორინგის ჯგუფის შექმნა;
- მარკეტინგული აუდიტი;
- შეფასების ინსტრუმენტებისა და ინდიკატორების გამოყენება.

სამთავრობო web-საიტის ეფექტურობის შეფასების კრიტერიუმები:

- დიზაინი;
- სამომხმარებლო სერვისი;
- კოპირაითის დაცვა;
- ინტერაქტიულობა;
- ტექნოლოგიები;
- ინოვაციები;
- კონტენტი.

ქვეყანაში უნდა შეიქმნას ელექტრონული მთავრობის აპლიკაციების, პოლიტიკის, ელექტრონული ბიზნეს მომსახურების, სახელმძღვანელო პრინციპების, ელექტრონული პროდუქტების, კონტენტის, web-საიტის ინტერაქტიულობის, კომუნიკაციის, უსაფრთხოების, მობილური აპლიკაციების, მობილური მართვის, ციფრული პროცესების, მომსახურების ხარისხის, სტანდარტები.

3.8. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიის შედეგი

ელექტრონული მთავრობა, განიხილება როგორც ბიზნესის ფორმა და სარგებელი, რომელიც წარმოდგენილია ბიზნეს პროცესების სტრუქტურირებული ერთობლიობით, აქტი-

ვობებით, მომსახურებითა და ბიზნეს საქმიანობის ფართო სპექტრით[155].

საქართველოში ინტეგრირებული ელექტრონული მთავრობის დანერგვით მიღწეული იქნება:

- ელექტრონული ბიზნეს გარემოს სტიმულირება;
- მცირე და საშუალო ონლაინ ბიზნესის მხარდაჭერა;
- ბიზნეს სარგებლის ზრდა;
- ინტერნეტ-ბაზრის განვითარება;
- ელექტრონული კომერციის ბრუნვის ზრდა, შემოსავლების ზრდა,
- კონურენტუნარიანობის ამაღლება;
- ბიზნეს მწარმოებლურობის ამაღლება;
- ეკონომიკურ ინფორმაციასთან წვდომა: ბაზრის ტენდენცია, ექსპორტის შესაძლებლობები, პროგრამული მხარდაჭერა, ბიზნეს სექტორისთვის ადმინისტრაციული პროცედურების გამარტივება და სხვა საკითხები;
- ბიზნეს საქმიანობისათვის სტაბილური და უსაფრთხო გარემოს ფორმირება;
- ინტერნეტის უნივერსალური სტანდარტების გათვალისწინებით ბიზნეს პროცესების ეფექტური განხორციელება;
- საბაჟო და საგადასახადო პროცედურების გამარტივება;
- ბიუროკრატიული ბარიერების შემცირება;
- ახალი ბიზნეს მოდელების წარმოქმნა, ელექტრონული ბიზნეს მოდელებისა და პროცესების ეფექტური მართვა;
- მომსახურების პროცესების ოპტიმიზაცია;

- ბიზნეს პროცესების ხარისხის, სისწრაფის ზრდა;
- კვალიფიციური სპეციალისტების ზრდა;
- სამართლიანი ფასწარმოქმნის, გამჭვირვალე პარტნიორული ურთიერთობების, პატიოსანი კონკურენციის, მომავალი თაობის ტექნოლოგიებში ინვესტიციებისა და კაპიტალის ზრდა;
- სახელმწიფოსთან თანამშრომლობის ინდივიდუალური დანახარჯების (დროის, ფულის, ენერგიის) შემცირება;
- ბიზნეს სექტორის მიერ ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მრავალფეროვანი ფორმების აქტიური გამოყენება;
- გარიგებებისა და ურთიერთქმედების გამარტივება.

მოქალაქე წარმოადგენს მთავრობას და მთავრობა წარმოადგენს მოქალაქეს. „მოქალაქეების კეთილდღეობა“ დამოკიდებულია ელექტრონული მთავრობის განვითარებულ სისტემაზე და მის კომპონენტებზე. შესაბამისად, საქართველოს **მოქალაქეების ძირითადი მოლოდინია:**

- ინსტიტუციური ცვლილებები და ტელეკომუნიკაციის მოდერნიზებული ინფრასტრუქტურა;
- მოთხოვნილების შესაბამისი კონკრეტული პროფილების დემარკაცია, მომხმარებელთა კონფიგურაცია და მომსახურების პერსონალიზაცია;
- მრავალფეროვანი სამთავრობო სერვისები, პროცესები და დანართები;
- მთავრობასთან ინტერაქტიული ურთიერთქმედებისათვის ერთიანი ეროვნული პორტალი;
- ციფრული უთანასწორობის აღმოფხვრა;
- მოსახლეობის ყველა ფენისათვის ხელმისაწვდომი კომპიუტერი და ინტერნეტი, მონაცემთა გადაცემისა და მიღების მოწყობილობები;

- აქტიური ინფორმაციული საზოგადოება;
- სოციალური ერთობა;
- მოქალაქეების მოთხოვნებზე უმაღლესი ხელისუფლების რეაგირებისაა და ფოკუსირების ზრდა;
- კულტურული პროგრესი;
- დასაქმების ზრდა;
- სოციალ-ეკონომიკური კეთილდღეობის ზრდა;
- ცოდნის ზრდა;
- მომსახურების სწრაფად მიღება;
- ბიუროკრატიული მექანიზმების გამარტივება;
- რეგიონის მოსახლეობასა და მთავრობას შორის ინფორმაციის მიწოდების არხების ფორმირება;
- საავტორო უფლებების, საპატენტო უფლებების, კოპირაითის დაცვისა და კონტროლის ზრდა;
- მოქალაქეების მიერ ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მრავალფეროვანი ფორმების აქტიური გამოყენება: სატელეფონო კონტაქტები, სარეგისტრაციო მომსახურება, ინტერნეტ-მისამართები, ლინკები, მონაცემთა ბაზები, განცხადებების წარდგენის მომსახურება, სტატუსის შემოწმების მომსახურება, დოკუმენტაციის რეგისტრაციის მომსახურება, ნებართვები და სხვა;
- ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესებისათვის კაპიტალური აქტივების შექმნა: ინტელექტუალური, ეკონომიკური, სოციალური, ინსტიტუციონალური, ტექნოლოგიური და პოლიტიკური კაპიტალი.

თეორიულად, ელექტრონული მთავრობის სისტემა თანაბრად სასარგებლოა, როგორც მოქალაქეებისთვის, ისე კერძო და სახელმწიფო სექტორისთვის. თუმცა, პრაქტიკულად, საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვა (მოცემულ ეტაპზე) უფრო ფასეულია სამთავრობო უწყებები-

სათვის, ვიდრე მოქალაქეებისათვის/ ბიზნეს სექტორისათვის.

ქვეყანაში, ელექტრონული მთავრობის დანერგვით მიღწეული იქნება:

- ნოვატორული აზროვნების მმართველობა;
- პოლიტიკური ნდობისა და რწმენის ზრდა;
- რეცესიის შემდგომ ეკონომიკის აღდგენა;
- ცენტრალური და რეგიონული ხელისუფლების ორგანოების ანგარიშვალდებულება და გამჭვირვალობა;
- ორგანიზაციული, პოლიტიკური და ინსტიტუციონალური სტრუქტურების გაძლიერება;
- სახელმწიფოს ეფექტური მართვა, მართვის დონისა და სახელმწიფო ძალაუფლების ზრდა;
- კორუფციის შემცირება;
- თანაბარუფლებიანობა და მიუკერძოებლობა;
- სახელმწიფო უწყებების მიერ გატარებული ღონისძიებებისა და რეფორმების შედეგების შესახებ საზოგადოების სრული ინფორმირება;
- სახელმწიფოს მშენებლობის პროცესში ემიგრაციაში მყოფი პირების აქტიური ჩართვა;
- ქვეყანაში, ისეთი ფასეულობის დამკვიდრება, როდესაც საჯარო სამსახურში მუშაობა აღქმული იქნება, როგორც „სახელმწიფოს მშენებლობაში ჩართვის საშუალება“ და არა მხოლოდ დასაქმების ადგილი;
- გამჭვირვალე საკადრო პოლიტიკის წარმოება, როდესაც აღმასრულებელ და საკანონმდებლო ორგანოში, არსებითი ყურადღება მიექცევა დოქტორის ხარისხის მქონე პირებს, მეცნიერ-მკვლევარებსა და დარგის წამყვან სპეციალისტებს;
- დემოკრატიული პროცესების გაღრმავება;

- სახელმწიფო მომსახურების ძალისხმევის ფოკუსირება ყოველ მოქალაქეზე და არა ბიუროკრატიაზე;
- სახელმწიფო სისტემის ღიაობა;
- სახელმწიფო სახსრების ეფექტური მართვა;
- აგიტაცია-პროპაგანდის ეფექტურობის ზრდა, პროპაგანდისტული ჯგუფების გეგმების განხორციელება;
- პოლიტიკური სისტემისა და იდეოლოგიური ორიენტაციის ზრდა;
- სამთავრობო სისტემასთან, თითოეული მოქალაქის ინტერაქტიულობისა და მართვაში ჩართულობა;
- საზოგადოებისათვის, მმართველობაში ჩართულობის, წინადადებებისა და რეკომენდაციების მიწოდების, სტრატეგიის შექმნა-განხილვაში მონაწილეობის შესაძლებლობის მიცემა;
- სისტემის შექმნა, რომელიც არაეფექტური მართვის, ქმედუუნარო მმართველობის, უშედეგო რეფორმის პრევენციის, კრიზისის მართვისა და გამოწვევებზე დროული რეაგირების შესაძლებლობის მომცემი იქნება;
- ციფრული ადმინისტრაციის საქმიანობის ეფექტურობა, პოლიტიკასა და ბიუროკრატიას შორის ეფექტიანი ურთიერთკავშირი;
- საარჩევნო ვალდებულებების ზრდა;
- მმართველის უნარისა და პოტენციალის რეალიზების პლატფორმის ფორმირება, რომელიც მიმართული იქნება მოსახლეობის სოციალ-ეკონომიკური კეთილდღეობის ამაღლების, ბიუჯეტის ზრდის, ახალი რესურსების წარმოჩენის, პროექტების ეფექტურად განხორციელების, შემოსავ-

ლების ზრდის, სამეცნიერო-ტექნიკური პროგრესისა და საზოგადოების კოორდინირებისაკენ;

- სამთავრობო სტრუქტურების ეფექტური კომუნიკაციის, ცენტრალური კოორდინაციის, კოლაბორაციისა და ფუნქციონალური თავსებადობის ზრდა;
- ელექტრონული მთავრობის დანერგვით, მოუქნელი ბიუროკრატიული სტრუქტურა ჩანაცვლდება რეაქტიული, გულისხმიერი და მოქნილი სახელმწიფო სტრუქტურით.

აღმასრულებელი ორგანო, ელექტრონული მთავრობის პლატფორმით ქმნის საზოგადოებაზე ორიენტირებულ პოლიტიკურ ცხოვრებას და ახდენს საზოგადოებრივი საჭიროებების დაკმაყოფილებას.თავის მხრივ, ელექტრონული მთავრობის ინსტრუმენტები უზრუნველყოფს[156]:

- აღმასრულებელი ხელისუფლების მაღალი პასუხისმგებლობა, კვალიფიკაცია, განათლების ხარისხი, გამჭვირვალობა და ანგარიშვალდებულება[157];
- დემოკრატიული ინსტიტუტების გაძლიერება;
- ნაციონალური პოლიტიკის მოთხოვნების ზრდა;
- სამთავრობო ელიტის ონლაინ ავტორიტეტის ფორმირება;
- კვლევა და საზოგადოებრივი აზრის შესწავლა;
- მხარდაჭერების დემონსტრირება;
- პროტესტის, პეტიციის ორგანიზება, საჯარო/პრივატული საუბრების წარმოება;
- ვიზიტორებს შორის ინფორმაციის გაზიარება, ვიზიტორების მიერ ინფორმაციის ატვირთვა/განახლება;
- პოლიტიკური მხარდაჭერის მოპოვებისა და

სახელმწიფოებრივი აზროვნების მიღწევის მიზნით ხალხის ინსპირირება;

- იდეების გენერირება;
- ვირუსულის სახით ინფორმაციის გავრცელება;
- გლობალიზაციის ნეგატიურ ტენდენციებზე პრევენციისა და პროცესების ეფექტური მართვა[158];
- ბიუროკრატიული საკითხების წარმოჩენა, ადმინისტრაციული კლაუდსორსინგი.
- პარტიის ონლაინ კონგრესის, ონლაინ კონფერენციისა ან ონლაინ ყრილობის ორგანიზება;
- ხელისუფლების ლიდერებს შესაძლებლობას აძლევს ხალხთან აწარმოონ უშუალო კომუნიკაცია, პირდაპირი აგიტაცია, სხვადასხვა სფეროზე საუბრები, თავისი აზრებისა და შეხედულებების გაზიარება, პოლიტიკაზე ორმხრივი დისკუსია, პოლიტიკურ კამპანიაში ჩართვა, ფანდრაიზინგი, მიზნობრივ აუდიტორიაზე ფოკუსირება.

ელექტრონული მთავრობის სისტემა ქვეყნის ეკონომიკური ინფრასტრუქტურის საკვანძო ელემენტია. მისი ეფექტური ფუნქციონირება და მართვის პროცედურების მწარმოებლურობის ზრდა განაპირობებს ინტერნეტ-ეკონომიკის ზრდას.

- ელექტრონული მთავრობა ქმნის მიმზიდველ საინვესტიციო კლიმატს, რომელიც ხელს უწყობს კაპიტალის მოზიდვას;
- ქვეყანაში, ციფრული პროცესები ქმნის ახალ სამუშაო ადგილებს, იძლევა სოციალურ და ეკონომიკურ სარგებელს;
- ინფრასტრუქტურაში 1.2 მლნ დოლარის დაბანდება გენერირებს საშუალოდ 75 სამუშაო ადგილს.

საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია მიზნად ისახავს ხელსაყრელი საპროგნოზო მაჩვენებლების მიღწევას (იხ. ცხრილი 3.32).

ცხრილი 3.32

ელექტრონული მთავრობის სტრატეგიის
მოსალოდნელი შედეგები (2015-2020)

კომპონენტები	არსებული მდგომარეობა	საპროგნოზო მდგომარეობა 2020 წლისათვის
ელექტრონული მთავრობის წილი მშპ-ში (%)	8	12
სამუშაო ადგილების ზრდა (ათასი კაცი)	1712.1	1801.2
ცხოვრების ხარისხის ინდექსი [159]	65.02	82.0
ე-მთავრობის მომსახურებასთან წვდომის ზრდა (%)	5	45
ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა (%)	46.7	75
სამომხმარებლო მომსახურების ეკონომია (%)	-	40
სახელმწიფოს ეკონომია (%)	-	35
ცოდნაზე დაფუძნებული ეკონომიკის ინდექსი[40]	68	45
გლობალური ინოვაციების ინდექსი [160,40]	74	60
ინოვაციების შესაძლებლობის ინდექსი [40]	44	36
გლობალური ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინდექსი [40]	65	50
მეცნიერება&ტექნოლოგიებზე გაწეული სახელმწიფო დანახარჯები (%)	0.2	5

შეჯამება

ნახევარსაუკუნოვანი ისტორიის მქონე ინტერნეტ გარემო წარმოდგენილია, როგორც მრავაფეროვანი სარგებლით, ფასეულობებითა და უპირატესობებით, ისე საფრთხეებითა და გამოწვევებით. მისი გარემო ხელსაყრელი და მიმზიდველია, როგორც კანონმორჩილი მოქალაქეებისათვის, ისე კრიმინალებისთვის. ინტერნეტი ღია, სუსტად დაპროექტებული ქსელია, სადაც საფრთხეების ჰორიზონტები და კიბერკრიმინალების ქმედებები ძვირადღირებული შედეგებისაა, როგორც ინტერნეტ-მომხმარებლებისათვის, ისე კერძო და სახელმწიფო ორგანიზაციებისათვის.

ელექტრონული მთავრობა ევოლუციური ფენომენია, რომლის გავრცელება შეუწყვეტელი პროცესია [[161]].

„ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია 2015-2020" აღწერს სად დგას ქვეყანა, რა სტრატეგიული გამოწვევების წინაშეა და რა მიმართულებით უნდა იმოძრაოს მან.

ზემოაღნიშნული კვლევის საფუძველზე, საქართველოს ელექტრონული მთავრობის კონცეფციის დანახვა, ეკონომიკური სისტემის თვალთახედვით საკმაოდ რთულია. ელექტრონული მთავრობის არსებული პლატფორმით არ ხდება ეკონომიკური და ბიზნეს რეალიების შესახებ ინფორმირება, კლიენტების საჭიროებებზე ფოკუსირება, მომსახურებათა სიდიდის განსაზღვრა, ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურის შეფასება, ადმინისტრაციული სარგებლისა და დანახარჯების დადგენა, ციფრული პოლიტიკისა და სტრატეგიული პრიორიტეტების არგუმენტირებული ანალიზი [[162]].

ელექტრონული მთავრობის განვითარების ცენტრალური ასპექტია დანახარჯები და შემოსავლები, მცირე კაპიტალდაბანდებები და საბიუჯეტო დაფინანსება (ბიუჯეტის დაფინანსება 3,1 მლნ ლარი). მიზნობრივი ეკონომიკური პოლიტიკის პრიორიტეტს არ წარმოადგენს ICT-ის სფერო. შესაბამისად, ცხადი

მაკროეკონომიკური ეფექტის წარმოქმნის ალბათობა დაბალია.

საქართველოში ფრაგმენტულია ელექტრონული მთავრობის სფეროს კვლევები, ონლაინ ბიზნეს ტენდენციების მიუხედავად არ ხდება ელექტრონული კომერციის ტემპებისა და ინტერნეტ-ეკონომიკის რაოდენობრივ მაჩვენებლებში გაზომვა, ელექტრონული ბიზნეს მოდელების შემოსავლებისა და ბრუნვის მოცულობის დადგენა, არ წარმოებს ელექტრონული მთავრობისა და ელექტრონული კომერციის სტიმულირების ინტერვენციონისტული მიდგომა. ამიტომ, რთულია ქართული ე-მთავრობის ეკონომიკური შედეგების შეფასება.

ელექტრონული მთავრობის პრიზმაში გატარებული პროცესები და ტენდენციები, მაინც ელექტრონული ბიზნეს პროცესების კონტექსტში განიხილება.

ელექტრონული მთავრობის მოდელი კიბერბალკანიზაციისა და ფრაგმენტირებული საზოგადოების გაერთიანების მოდელია, რომელიც ახდენს სოციუმის ხმის ცირკულირებას.

ელექტრონული მთავრობის სისტემა ხელს უწყობს ოპტიმალური მართვის გადაწყვეტილების მიღებას, რეალიზებას, გადაწყვეტილების პროცესის დაგეგმვას, თანამიმდევრული გადაწყვეტილების გენერაციას, პროგნოზირებადი მდგომარეობის მიღწევას. იგი ამაღლებს ცენტრალური და რეგიონული მენეჯმენტის ეფექტურობას და ხელს უწყობს ეფექტური გადაწყვეტილების მიღებას. შესაბამისად, ეფექტური მენჯმენტის რეალიზება და ფორმირება ეკონომიკური ზრდის სტიმულატორია[[163]].

ელექტრონული მთავრობის დანერგვა ხელს უწყობს კონსტიტუციური საკითხების წარმოჩენას, ბიუროკრატიული კოლაბორაციის ეფექტურობას, უწყებების ფუნქციონალურ თავსებადობას, მოქალაქეების უფლებებისა და სახელმწიფო წყობის ეფექტიანობის ზრდას[[164]].

ქართული კიბერგარემო შეიძლება დახასიათდეს, როგორც მოწყვლადი და თვითრეგულირებადი ქსელი, სადაც ადგილი აქვს თაღლითობას, შპიონაჟს, კიბერკრიმინალს, ექსტრე-

მიზმს, რასობრივ და რელიგიურ პროპაგანდას.

კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე შეიძლება დავასკვნათ, რომ თანამედროვე საქართველოში ადგილი აქვს დემოკრატიზაციას, ევროპეიზაციას, ციფრულ პროცესებსა და ძალაუფლების გადანაწილებას. აღნიშნული პროცესი „ბუნდოვანი“ სტრატეგიების ფონზე ხორციელდება.

ჩატარებული კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე, შესაძლებელია აღვნიშნოთ შემდეგი:

- 90-იანი წლების ბოლოდან, ქვეყანაში მწირი ბიუჯეტირების ფონზე ხდება ციფრული პროცესების დანერგვა, ელექტრონული მთავრობის სისტემისა და იმპლემენტაციის ხელშემწყობი გარემოს ფორმირება;
- საქართველოს არ აქვს ეფექტური ციფრული პოლიტიკა, არ წარმოებს ახალი ტექნოლოგიებისა და ციფრული ინსტრუმენტების ათვისება, შემუშავებული არაა ICT-ს მომსახურებასთან წვდომისა და ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესების პროგრამები;
- საქართველოს ინფორმაციული საზოგადოება განხილული უნდა იქნეს, როგორც საზოგადოებრივი აქტივი და ელიტა[[165]];
- ქვეყანაში, ციფრული პროცესების მიუხედავად, ჯერ კიდევ არ არსებობს ციფრული განვითარების ნაციონალური სტრატეგია. 2012 წლის შემდგომ, ქვეყანაში შემუშავდა სხვადასხვა სტრატეგიული გეგმა, თუმცა ისინი წარმოდგენილი არ არის კომპლექსური კვლევებისა და რეალობების შესწავლის საფუძველზე;
- ქვეყანაში, ე-მთავრობის მომსახურების გავრცელებას ხელს უშლის დაბალი მოტივაცია, ონლაინ უნარების უქონლობა, ინტელექტუალური დისბალანსი, ტექნოლოგიური და ფინანსური ბარიერი, სათანადო ადგილას ტექნოლოგიური დაშვებისა და ინფრასტრუქტურის უქონლობა;
- საქართველოსთვის, კრიზისის შემდგომ, ეკონომიკური

აღმავლობის კონკრეტული ვადები თავის ბუნებით არაპროგნოზირებადია (რაც ეკონომიკის არაეფექტური რეგულირების წინაპირობაა), თუმცა ტენდენციების შესაძლო შედეგების გაგება შესაძლებელია;

- ზოგადად, ქვეყანა რამდენად ძლიერ ზარალდება კრიზისით, იმდენად ზრდის პოზიციაშია, რადგან ქვეყნისათვის „ადრე მიუღწეველ" კაპიტალთან, ტალანტებთან და კვალიფიციურ მენეჯერებთან, ინტელექტუალურ საკუთრებასთან და სხვა რესურსებთან წვდომა ადვილი ხდება, ეს კი საქართველომ პრაგმატულად შეიძლება გამოიყენოს;
- საქართველო განიცდის პოლიტიკური და ბიზნეს გარემოს ნდობის, სტაბილურობის, საზოგადოებრივი და პოლიტიკური გარანტიების ნაკლებობას. პოლიტიკური ცვლილებების შემდგომ ადგილი არ აქვს სტატუსკვოს შენარჩუნებას. ერთადერთი ინტერნეტ-გარემოა, რომლის მიმართაც პოლიტიკური დამოკიდებულება და მიმართულებები არ იცვლება;
- საქართველოს ციფრული მედია გარემოს გამოწვევებია: სოციალური პასუხისმგებლობის რეგულირების პრობლემები; გლობალური ონლაინ მედიის გავლენის საფრთხეები; საზოგადოებრივი ცოდნის ფორმირების გამოწვევები (ონლაინ პროპაგანდის, ონლაინ რეკლამის, ონლაინ PR-ის გავლენა); სამთავრობო, მედია ინსტიტუტებსა და საზოგადოებას შორის ურთიერთობის გადაფასება;
- საქართველოში დემოკრატიული ინსტიტუტებისა და დემოკრატიული პროცესების ფონზე მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს საზოგადოების კოორდინირება და ურთიერთანამშრომლობა; საზოგადოება, რომელიც გაერთიანდება ძლიერი, ერთიანი, სოციალურ-ეკონომიკური კეთილდღეობის მქონე ქვეყნის მშენებლობისთვის;

- ქართული საექსპორტო პოტენციალის (პროგრამული პროდუქტები, ICT, ელექტრონული კომერცია) ხელშეწყობისათვის საჭიროა პოტენციური და ფაქტობრივი საექპორტო ბაზრების წარმოჩენა, მათი ანალიზი, საერთაშორისო/რეგიონულ ბაზრებთან წვდომისა და გლობალური კავშირების განვითარების კონკრეტული ღონისძიებების დაგეგმვა და მიღწევის გზების დასახვა;
- საექსპორტო პოტენციალის შეფასებისას ანალიზს საჭიროებს პოტენციური ბაზრები, ბაზრის სიდიდე, ბაზრის სავარაუდო წილი, დისტანცია, მოცემულ ბაზრებზე არსებული იმიჯი (ქართული პროდუქტის/მომსახურების, წარმოების და ა.შ.). ასევე, საჭიროა არსებული გეოგრაფიული ბაზრების, ბარიერებისა და კონტრასტის ეკონომიკურ მაჩვენებლებში შეფასება;
- ევროკავშირში, სამუშაო ადგილების შექმნისა და ზრდის პირობების სტიმულირების იდენტიფიცირების საკვანძო სფეროებია: ახალი და სტაბილური ფართოზოლოვანი მომსახურების სამართლებრივი გარემოს შექმნა; ევროპის საკრედიტო ფონდების მეშვეობით ახალი ციფრული მომსახურების ინფრასტრუქტურის ფორმირება; ევროკავშირის კიბერ-სტრატეგიის შექმნა; ევროკავშირის კოპირაითის სტრუქტურის განახლება; სახელმწიფო სექტორის შესყიდვის მეშვეობით Cloud Computing-ის აჩქარება; ელექტრონული ინდუსტრიის სტრატეგიის იმპლემენტაცია[9];
- ციფრული პოლიტიკის გატარება ბიუროკრატიას (სახელმწიფოს საკვანძო როლს) უფრო ეფექტურს ხდის; მაკროეკონომიკური თვალსაზრისით ბიუროკრატიის ხარისხი ეკონომიკური ზრდის საკვანძო ფაქტორია. სახელმწიფო მომსახურება ყველა ეკონომიკური საქმიანობის არსებითი ნაწილია, რომლის ეფექტურ წარდგენას დიდი მნიშვნელობა აქვს (მიკროეკონომიკური თვალსაზრისით) [166];

- ქვეყანაში, საზოგადოებისა და ბიზნეს სექტორის ინტერესი ფოკუსირდება ციფრულ ინდუსტრიაზე (ინფორმაცია, მედია, ტელეკომუნიკაცია). ციფრული ბიზნესი ხდება წარმატებული ბიზნეს მიმართულება, რომელიც ფართოდ იდგამს ფესვებს. შესაბამისად, ქვეყნის პრიორიტეტულ მიმართულებად უნდა იქცეს ტექნოლოგიაზე დაფუძნებული ეკონომიკური განვითარება (Cloud Computing, ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების, ბიოტექნოლოგიები, ბიომედიცინა, ენერგია და სხვა);
- განსაკუთრებული ყურადღება უნდა გამახვილდეს საქართველოში მცხოვრებ უღარიბეს მოსახლეობაზე მიმართულ პროგრამებზე. ასევე, რეგიონსა და ცენტრს შორის არსებული ეკონომიკური, სოციალური და ციფრული უთანასწორობის პრევენციის ღონისძიებებზე;
- უკიდურესად ღარიბი მოსახლეობისათვის, სოციალური დახმარების ზრდასთან ერთად, უმჯობესია შემუშავდეს სპეციალური პროგრამები (ინდივიდუალური). ოჯახების სიღარიბიდან ამოსვლის მიზნით, საზოგადოების, ბიზნეს სექტორისა და სახელმწიფოს ერთობლივი თანამშრომლობით უნდა გატარდეს სპეციალური ღონისძიებები. მთავარ პრიორიტეტად უნდა იქცეს უკიდურესად ღარიბი ოჯახების წყლით, საკვებით, ენერგიითა და ტელეკომუნიკაციით უზრუნველყოფა;
- სახელმწიფოსათვის, პრიორიტეტული უნდა გახდეს ახალგაზრდა ოჯახების კეთილდღეობის უზრუნველმყოფი ღონისძიებები და შეღავათები. მაგალითად, ახალგაზრდა ოჯახებისათვის ბიზნესის კეთების, ცოდნისა და ეკონომიკური კეთილდღეობის ამაღლებისათვის გამოყოფილი უნდა იქნეს გრძელვადიანი და დაბალპროცენტიანი საკრედიტო ხაზი. მსგავის მიდგომა ქმნის ახალგაზრდების პერმანენტული განვითარების ხელშემწყობ პირობებს, ხოლო სახელმწიფოსათვის შრომითი რესურსების

ეფექტიანობას;

- კვლევაში მონაწილეობა მიიღო საქართველოს ყველა რეგიონმა. კვლევიდან გამომდინარე, ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტის პორტრეტი შემდეგნაირად გამოიყურება: გამოკითხულთა 62.2% დასაქმებულია, რესპონდენტთა 54.2%-ის ოჯახის თვიური შემოსავალი საშუალოდ 300-დან 1000 ლარამდეა, ძირითადად წარმოდგენილია 18-45 წლის ასაკობრივი კატეგორიით (82.8%), მათგან 59% არის ქალი, ხოლო 41% მამაკაცი;
- კვლევა აჩვენებს, რომ ქართული საზოგადოებისათვის მნიშვნელოვანია სამთავრობო მართვაში ჩართულობა და დაგეგმვის პროცესებში მონაწილეობა;
- კვლევისას გამოვლინდა, რომ ქართული საზოგადოების ნახევარი კმაყოფილია ელექტრონული დემოკრატიის უზრუნველყოფი პროცესებითა და ინსტრუმენტებით;
- ქვეყანაში, დემოკრატიზაციის პროცესების ხელშეწყობისათვის საჭიროა საზოგადოებრივი მნიშვნელობის მქონე ინსტრუმენტი – გლობალური სახელმწიფო პორტალი, რომელიც გახდება საზოგადოების ყველა ფენის აზრის გამოხატვისა და ინტერაქტიული ურთიერთქმედებათა საშუალება;
- სახელმწიფო საჭიროებს ელექტრონული მთავრობის გლობალურ სისტემასა და მარკეტინგულ სტრატეგიას, რომელიც საზოგადოების სამივე სექტორის მონაწილეობით უნდა იქნეს განხილული და დამტკიცებული;
- ქვეყანაში, ელექტრონული მთავრობის სისტემა ამცირებს სოციალურ უთანასწორობას, ინფორმაციულ ასიმეტრიულობას, ზრდის ბაზრის ეფექტურობას, ხელს უწყობს ეკონომიკის წონასწორობას, ინფორმაციის განაწილებაში ქმნის სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო სექტორის თანაბარუფლებიან პირობებს;
- ჩატარებულმა მარკეტინგულმა კვლევამ აჩვენა, რომ

საქართველოში ელექტრონული დემოკრატიული პოლიტიკის კულტურა სწრაფად ფორმირდება, თუმცა ამ ფონზე მუდმივი პოლიტიკური ცვლილებები ეჭვქვეშ აყენებს სახელმწიფო დაწესებულებების ნდობას;

- ელექტრონულ დემოკრატიას სჭირდება მოსახლეობის სოციალ-ეკონომიკური კეთილდღეობა, ინტერნეტ-მისაწვდომობა, ერთიანი და ინფორმაციული სოციუმი;
- საქართველოში, დემოკრატიული ინსტიტუტებისა და დემოკრატიული პროცესების ფონზე მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს საზოგადოების კოორდინირება და ურთიერთანამშრომლობა. საზოგადოება, რომელიც გაერთიანდება ძლიერი, ერთიანი, სოციალურ-ეკონომიკური კეთლდღეობის მქონე ქვეყნის მშენებლობისთვის;
- ქვეყანაში, იწერება სტრატეგიები, რომელიც მუშავდება უცხოელების მიერ აღნიშნული სტრატეგიები არ ეყრდნობა მარკეტინგულ კვლევებს, არაა ფოკუსირებული ადგილობრივ შესაძლებლობებზე, არ ითვალისწინებს ადგილობრივ რესურსებს, მოთხოვნებსა და წესჩვეულებებს. იგი ასახავს საერთაშორისო ქვეყნების გამოცდილებას, წარმოდგენილია სტრატეგიის აპრიორული ცოდნის მიდგომით და რა თქმა უნდა არა აქვს აპოსტერიორი მტკიცებულება [[167]];
- შემუშავებული ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული სტრატეგია ხელს უწყობს დემოკრატიული ინსტიტუტების გაძლიერებას;
- ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია ქმნის საქართველოს სოციალ-ეკონომიკური პრობლემების ლოკალიზებისა და პოლიტიკური გამოწვევების ჰერმეტულობის პირობას;
- საქართველოს გაყინული ეკონომიკის ფონზე, „ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია (2015-2020)“ ეკონომიკის ზრდის, სამუშაო

ადგილების შექმნის, ქვეყნის კონკურენტუნარიანობის ამაღლების, სოციალური მდგომარეობის გაუმჯობესების, დემოკრატიული პროცესებისა და ელექტრონული მთავრობის ფორმირებისათვის სტრატეგიული მნიშვნელობისაა. სტრატეგიული დაგეგმვის პოლიტიკით მიღწეული იქნება პოლიტიკური კლიმატის სტაბილურობა, ეკონომიკური კლიმატის „აღდგენა“ და საბაზრო კურსის ეფექტური მართვა;

- ელექტრონულ მთავრობა ქმნის ეკონომიკური განვითარების პირობას. ელექტრონული მთავრობის ეკონომიკური განზომილება ფართოა და რესურსებით მდიდარი, ამიტომ საქართველოს მთავრობისთვის მიზანშეწონილი იქნება ელექტრონულ მთავრობაზე ფოკუსირება, რაც ქვეყანაში შექმნის ეკონომიკის განვითარების ბაზისს, ხოლო კერძო და სამოქალაქო სექტორს უზრუნველყოფს სოციალ-ეკონომიკური სარგებლით. მისი განვითარებით ფუნდამენტურად შეიცვლება ეკონომიკური ლანდშაფტი, გატარდება ადმინისტრაციული სამსახურების რეფორმა, ადმინისტრაციული შესაძლებლობების გაუმჯობესებით კი მოხდება ეკონომიკური განვითარების სტიმულირება, სამუშაო ძალის პროგრესული განვითარება და დასაქმების ზრდა;
- დაბოლოს, განვითარების ტენდენცია გვიჩვენებს, რომ მომავალი ეკუთვნის მობილური მთავრობას. შესაბამისად, ქვეყანაში ინტეგრირებული მთავრობის დონეზე მიღწევის შემდგომ საჭირო გახდება მობილური მთავრობის მომსახურების, მობილური პლატფორმის, მობილური კომუნიკაციების დანართების, მობილური სერვისების, მობილური პორტალების, მობილური სოციალური კომუნიკაციის, მობილური კომერციის, მობილური ტრანსაქციის, მობილურის გამოყენებით ხელმოწერის, მობილური ინტერნეტის, მობილური კომუნიკაციის ბაზრის განვითარება და ფართოდ გამოყენება.

რეკომენდაციები

- სახელმწიფო საჭიროებს „ციფრულ რეფორმას“;
- სახელმწიფო ფოკუსირებული უნდა იყოს მოქალაქეებ-სა და ბიზნეს სექტორის მოთხოვნებზე და არა ბიუ-როკრატიაზე;
- მიზანშეწონილია გამკაცრდეს ქართული კიბერგარე-მოს რეგულირება (ინტერნეტ-ცენზურა არ იგულის-ხმება), სამართლებრივი ბაზით განმტკიცდეს ინტერ-ნეტ-მომხმარებელთა უფლებები, მკაცრი სასჯელი და-წესდეს „არასრულწლოვანთათვის შეუფერებელი“ კონტენტის გენერირებისათვის, ინტერნეტ-ტროლინ-გზე, შემუშავდეს საკანონმდებლო მოდელი ინტერნეტ-ში ისეთი საფრთხეების რეგულირებისათვის, როგორი-ცაა: არასრულწლოვანთა უფლებების დაცვა, ინფორ-მაციული უსაფრთხოების დაცვა, პირადი ცხოვრების დაცვა, რეპუტაციის დაცვა, ინტელექტუალური სა-კუთრების დაცვა[[168]];
- ქვეყანას სჭირდება ელექტრონული მთავრობის და-ნერგვის სამსახური, რომელიც საზოგადოებისა და ბიზნეს სექტორის კოორდინაციით შეძლებს ელექ-ტრონული მთავრობის ეფექტური პლატფორმის შექ-მნას, ინტეგრირებული ელექტრონული გარემოს შესა-ბამისი საჯარო სამსახურის სტრუტურირებას, მეცნიე-რულ-ტექნიკური კვლევებისათვის სათანადო გარემოს ჩამოყალიბებას;
- სოციალურად დაუცველი ოჯახებისათვის ბიზნეს სექ-ტორთან თანამშრომლობით უნდა შემუშავდეს სახელ-მწიფოს სოციალური დახმარების პროგრამები, რომე-ლიც ოჯახებს კომპიუტერითა და ინტერნეტით აღ-ჭურვის ხელშემწყობი იქნება;
- სახელმწიფო ორიენტირებული უნდა იყოს შედეგებზე, რაც უზრუნველყოფილი უნდა იყოს აღმასრულებელი

ორგანოს პასუხისმგებლობით;

- ელექტრონული მთავრობის ანტიკრიზისული გეგმა უნდა მოიცავდეს ძლიერ გენდერულ ასპექტებს, გენდერულ საჭიროებებს, გენდერული უთანასწორობის შემცირების ღონისძიებებს, ტექნოლოგიურ ინიციატივებს, ციფრული გენდერული უთანასწორობის ნორმატიულ-სამართლებრივ რეგულირებას[169];
- სახელმწიფო ბაზირებული უნდა იყოს ბიზნეს პროცესებსა და ბაზარზე;
- საქართველოს ელექტრონული მთავრობის პლატფორმა უნდა უზრუნველყოფდეს: მოქალაქეებთან პროდუქტიული და ნდობაზე დამყარებული ურთიერთობის ფორმირებას; მომხმარებელთა მოთხოვნილებებზე სახელმწიფოს სწრაფ რეაგირებას; მომხმარებლის საერთო მოლოდინისა და ე-მთავრობის მომსახურების ფაქტობრივი გამოყენების შეცნობას; სამთავრობო უწყებებთან ე-მომსახურების ფუნქციურ თავსებადობას; ტექნოლოგიური, პოლიტიკური და სოციალური ლანდშაფტის შესაბამისად ე-მომსახურების პოლიტიკის ფორმირებას; ე-მომსახურების დანართების მუდმივ სრულყოფას; გლობალურ და ლოკალურ ტენდენციებთან ე-მომსახურების ადაპტაციას; მოქალაქეებისთვის ინფორმაციული და სერვისული არხების დივერსიფიკაციას[170];
- სახელმწიფოს მამოძრავებელი უნდა იყოს ტექნოლოგიები, ცოდნა, ინოვაციები და პროგრესი;
- მოქალაქეების საიდენტიფიკაციო და პერსონალური მონაცემების მართვის მამოძრავებელი უნდა იყოს სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო სექტორის ერთობლივი ადმინისტრირება, არაპოლიტიკური სურვილები და დემოკრატიის აქტივიზება;
- სახელმწიფომ უნდა შექმნას მონაცემთა ბაზა, რომელიც საზოგადოებრივი სარგებლობისათვის ინფორ-

მაციის მისაწვდომობის შესაძლებლობის მომცემი იქნება;

- ქვეყანაში უნდა განვითარდეს მოქალაქეებსა და პოლიტიკურ ლიდერებს შორის ინტერპერსონალური კომუნიკაცია, ინტერაქტიულობისა და უკუკავშირის სისტემები განხორციელდეს კვალიფიციური სპეციალისტების მიერ, რომელთა კონსულტაციას ექნება სამართლებრივი ძალა[171];
- ონლაინ სოციალ-ეთიკური პასუხისმგებლობის ზრდისათვის უნდა გამკაცრდეს სამართლებრივი ნორმები;
- სახელმწიფო/კერძო ორგანიზაციების მწარმოებლურობის ამაღლება უნდა განხორციელდეს ინტერვენციული ღონისძიებებითა და ისეთი ახალი ტექნოლოგიების ათვისებით, როგორიცაა: Cloud Computing, Business Intelligence, სოციალური მედია, მობილური ტექნოლოგიები, კოლაბორაციის ინსტრუმენტები. თუმცა, ციფრული პოლიტიკის გარეშე მხოლოდ ახალი ტექნოლოგიის ათვისება პასუხი არ არის და ქვეყნის ეკონომიკური განვითარება გარკვეულ რისკებთანაა დაკავშირებული. მოქნილობა და კონკურენტუნარიანობა არ ნიშნავს იყო ძალიან სწრაფი, ის გულისხმობს ყოველთვის იყო სისწრაფის მდგომარეობაში;
- გამომდინარე იქიდან, რომ საზოგადოების მიერ ახალი ტექნოლოგიების მყისიერი ათვისება ყოველთვის მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს, ამიტომ ქვეყანაში მასობრივი ათვისება უნდა მოხდეს ადვილად აღსაქმელი ტექნოლოგიების შემუშავებითა და მისაწვდომი ფასებით;
- ქვეყანაში ხელმისაწვდომი უნდა გახდეს ციფრულ ტექნოლოგიებთან და აპლიკაციებთან კომპლექსური კავშირის ინფრასტრუქტურა, მოხდეს მათი მასობრივი ათვისება, განისაზღვროს მათი ზეგავლენა საზოგადოებასა და ეკონომიკაზე, შეფასდეს სარგებელი და საჭი-

რო დანახარჯები. ამისათვის, მთავრობამ უნდა განსაზღვროს ციფრული პროცესების სარგებლის გაზომვის საიმედო ინსტრუმენტი (რაც თავის მხრივ მიზეზ-შედეგობრივ კავშირშია ინვესტირების ხელსაყრელი სივრცის შექმნაში), ხოლო საზოგადოებისათვის უნდა განისაზღვროს ციფრული პროცესის ხარისხის სტანდარტული ინდიკატორი (WEF, 2012);

- ქვეყანაში ეკონომიკის აქტივობისა და დასაქმების ზრდის ლოკომოტივი უნდა გახდეს ინფორმაციული და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დარგი, ხოლო მისი განვითარების სტრატეგიულ გეგმას „ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგია 2015-2020“ უნდა წარმოადგენდეს;
- ეკონომიკაში ICT-ის მაქსიმალურად და ფართოდ გამოყენების ხელშეწყობა უნდა განხორციელდეს „ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიით (2015-2020)“;
- დემოკრატიასა და ციფრულ პროცესს შორის არსებული კორელაციის გამო, ქვეყნის დემოკრატიის დონის ამაღლება უნდა „ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგით (2015-2020)“;
- ქვეყანამ უნდა დააბალანსოს რეგიონული განვითარება, ძირითადი აქცენტი უნდა გაკეთდეს არსებული რესურსების ეფექტიან გამოყენებაზე, შიდა ინვესტირებაზე, შიდა პოტენციალის (მეცნიერ-მკვლევარები) გამოვლენასა და გამოყენებაზე; აღმოფხვრილი უნდა იქნეს შიდა „ინვესტირების სიძუნწის“ გამომწვევი მიზეზები;
- საქართველოს ციფრული ეკონომიკის ფორმირებისათვის საჭიროა ჯანმრთელი, გამჭვირვალე, ინვესტირებისათვის მიმზიდველი საბაზრო პლატფორმის ხელშეწყობა და სტიმულები. ინტერნეტ-ბაზარი, რომელიც მილიონობით მონაწილესათვის ღიაა რისკების, ცვა-

ლებადობის, აქტივებისა და კაპიტალის შეფასებისათვის, საჭიროებს ცენტრალიზებულ საბაზრო მანიპულაციებს, გარკვეულ ინტერვენციებსა და სუბსიდიებს. თავის მხრივ ინტერნეტ-ბაზრის, ელექტრონული ვაჭრობისა და მომსახურების ლიბერალიზაცია, რეგიონული ინტეგრაციის, განვითარებისა და დასაქმების საფუძველია;

- ქვეყნის ციფრული ეკონომიკური ზრდისათვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს კრედიტების ნაკადს, შეღავათებს. მნიშვნელოვანია ბანკების მიერ სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურისა და სხვა ინიციატივების ფინანსირება;
- სახელმწიფოს მიერ მხარდაჭერილი ორგანიზაციები (და არა კონკრეტული სფეროს ორგანიზაციები), ძვირი საბანკო კრედიტები, არასაკმარისი მარაგებისა და კრედიტების გამოყოფა (საბაზრო პრინციპების მიხედვით) აფართოებს უთანასწორობას შემოსავლებში. პრობლემას წარმოადგენს ენერგიისა და რესურსების არაეფექტიანი გამოყენება, სოციალური დაცვა, გარემოს დაცვის არაეფექტური ღონისძიებები. ამ მხრივ ინტერნეტ-ბიზნესი დგას უპირატეს მდგომარეობაში. ინტერნეტ-კომპანიების წარმატებული საქმიანობა დაკრედიტების ავტომატურ პირობებს ქმნის, ხოლო პროცესების ოპტიმიზაცია, ავტომატიზაცია, ენერგიისა და რესურსების ეფექტიანი გამოყენება, მცირე რისკები და დაბალი ბარიერები, ამაღლებს ინტერნეტ სუბიექტების მწარმოებლურობას;
- ეკონომიკური პრობლემებიდან გამომდინარე, არსებულ სამთავრობო ინსტიტუციურ სტრუქტურაში, ეკონომიკური მმართველობის, ეკონომიკური პოლიტიკის ძირითადი ჩარჩოსა და მისი პარამეტრების ჩამოყალიბება უნდა განხორციელდეს ექსპერტების, აკადემიური წრეების, საზოგადოების აქტიური პირების მიერ, კვლევებით დასაბუთებული რეკომენდაციების გათვა-

ლისწინებით, რისთვისაც გამოყენებული უნდა იქნეს ელექტრონული მთავრობის პლატფორმა;

- ეკონომიკური უძრაობიდან გამოსვლისათვის სამთავრობო და ბიზნეს სექტორმა უნდა განსაზღვროს, რომელი ტექნოლოგია იქნება პროდუქტიული და რომელი დაეხმარება უკეთესი სახით ქვეყანას (სამთავრობო/ბიზნეს სექტორს) გლობალურ კონკურენციულ მარათონში. გარდა ამისა, უნდა მოხდეს ახალი ტექნოლოგიების აღქმის ფორმირება, შეფასდეს მისი როლი მწარმოებლურობის ამაღლებაში, შემუშავდეს სარგებლის უზრუნველყოფის მეთოდები;
- საქართველოს ICT-ის განვითარების პოლიტიკის ნაცვლად სჭირდება თანამედროვე ციფრული პოლიტიკა, რომელიც არ უნდა იყოს ეკონომიკური და სოციალური პოლიტიკის დამატება. ქვეყანას სჭირდება ეკონომიკის სტრუქტურული გარდაქმნა, სოციალური თანასწორობის სტიმულირება და ისეთ სტრატეგიულ მიმართულებებზე ფოკუსირება, რომელსაც გლობალური მასშტაბით კონკურენციის შესაძლებლობა ექნება;
- საქართველოს ელექტრონული მთავრობის განვითარების მარკეტინგული სტრატეგიის საფუძველზე უნდა განხორციელდეს მომავალი თაობის ინფორმაციული ტექნოლოგიების, ICT -ს სფეროსა და ელექტრონული მთავრობისადმი ყოვლისმომცველი და კომპლექსური მიდგომა. ასეთი მიდგომის დაგეგმვა უნდა მოხდეს სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფოს სექტორის თანამონაწილეობით;
- საქართველოს ელექტრონული მთავრობის ფორმირებისათვის საჭიროა: ინფრასტრუქტურის განვითარება; ინტერფეისის მისაწვდომობა; არხების ინტეგრირების პლატფორმა, თავსებადობი პლატფორმა; ადმინისტრაციული რეფორმირება; ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემები; პერსონალის განვითარება, კოოპერაცია;

- საქართველოს ეკონომიკის ფართო აღდგენა გრძელვადიანი პერსპექტივისაა, საჭიროებს საუკეთესო სიახლეებს, რესურსების განვითარებას, ადაპტაციის უნარს, მკაცრ ხელს, მიზანმიმართულ პოლიტიკას გაორმაგებული ძალებით ეკონომიკურ და ფინანსურ „რემონტს“, გლობალური ზრდის მამოძრავებელ – ელექტრონული მთავრობის განვითარების პოლიტიკის გატარებას;
- მიზანშეწონილია ქვეყნის საჯარო სამსახურებში დაიხვეწოს არსებული ადამიანური კაპიტალისადმი მიდგომა, უცხოეთიდან მოწვეული ადამიანური რესურსის ნაცვლად აქცენტი გაკეთდეს „არსებული კადრების“ ეფექტურ მართვასა და რაციონალურ გამოყენებაზე, კერძოდ, კი ქართველ მეცნიერ-მკვლევარებსა და მათ პოტენციალზე;
- მნიშვნელოვანია, რომ საქართველომ იფიქროს გლობალურად, მაგრამ იმოქმედოს ლოკალურად. მაგალითად, გლობალური ბაზრისა და ევროპასთან ეკონომიკური ინტეგრაციის პირობებში, იმისათვის, რომ ქართული კომპანიები არ აღმოჩნდეს არაკონკურენტულ მდგომარეობაში, აქცენტი უნდა გაკეთდეს მათ დაცვაზე; რადგანაც ევროკავშირში შესვლა ადგილობრივ მწარმოებლებს არათანაბარ მდგომარეობაში ჩააყენებს, შესაბამისად ნაციონალური ბიზნეს სექტორის დაცვისათვის საჭიროა სამთავრობო შეღავათები და სუბსიდირება. აღნიშნული ღონისძიება გლობალური კომპანიებისათვის „ხელოვნურ“ ბარიერს შექმნის (გლობალური კომპანიები გამოირჩევა მაღალი განვითარების დონითა და კონკურენტული უპირატესობით). მიზანშეწონილია საჭიროების შემთხვევაში ეკონომიკის ცალკეულ სექტორში სახელმწიფოს ინტერვენციაც[[165]];
- საზოგადოების ეკონომიკური კეთილდღეობისათვის კარგი იქნება შეფასდეს და გაიზომოს საჯარო მმარ-

თველობისა და სახელმწიფო მომსახურების გაუმჯობესების ხარისხი – ეკონომიკური, პოლიტიკურ და სოციალურ ჭრილში. მკაფიოდ ჩამოყალიბდეს სახელმწიფო მომსახურების გაუმჯობესების კონკრეტული გზები. შეფასდეს ელექტრონული მმართველობის მეგა მიმართულებები ეკონომიკურ, პოლიტიკურ, ტექნოლოგიურ და სოციალური კუთხით. საჯარო მმართველობის ეფექტურობის ამაღლებისათვის მიზანშეწონილია ძირითადი აქცენტი გაკეთდეს ელექტრონული მთავრობის სისტემის განვითარებასა და ხელშემწყობი ღონისძიებების გატარებაზე;

- პრიორიტეტულ მიმართულებას უნდა წარმოადგენდეს გრანტების ზრდა მეცნიერების პოტენციალის გაძლიერებისათვის, უმაღლესი საგანმანათლებლო სივრცის ხელშემწყობი ღონისძიებების გატარება;
- ელექტრონული მთავრობის სისტემის ფარგლებში, მეცნიერ-მკვლევართათვის უნდა შეიქმნას ინფრასტრუქტურა და ფინანსური ბაზა, იმისათვის რომ მათ მოახდინონ თავიანთი ცოდნისა და იდეების კომერციალიზაცია და გარდაქმნა ინოვაციაში;
- დასასრულ, ელექტრონული მთავრობის განვითარებაში სახელმწიფოსთან ერთად წამყვანი როლი უნდა ითამაშოს კერძო სექტორმაც. მოცემულ ეტაპზე ქვეყანაში კერძო სექტორის სუსტი სიცოცხლისუნარიანობის გამო, რეგიონებში ინფრასტრუქტურის შექმნაში მოწინავე უნდა იყოს მთავრობა (მაგალითად, ასეთი მიდგომაა აშშ-ში, საფრანგეთში, დიდ ბრიტანეთში, რუსეთში, ინდოეთში)[[172]]. ჯამში, ელექტრონული მთავრობა და კერძო სექტორის ერთობლიობა, ქვეყნის ეკონომიკური კეთილდღეობისათვის შექმნის ბუნებრივ სინერგიას.

დანართი 1

ძვირფასო რესპონდენტო !

საქართველოში, ელექტრონული მთავრობის პროცესების შესწავლის მიზნით მეცნიერთა საინიციატივო ჯგუფის მიერ ხორციელდება მარკეტინგული კვლევა. თქვენი გულწრფელი პასუხები დაგვეხმარება ინფორმაციის მოპოვებასა და სწორი დასკვნების გაკეთებაში. წინასწარ გიხდით მადლობას. ანონიმურობა დაცულია.

I ბლოკი. საქართველოს ინტერნეტ-გარემო

1. **ინტერნეტში წვდომისათვის ძირითადად რომელ „მოწყობილობას“ იყენებთ (აღნიშნეთ ერთი პასუხი)**

   1.1. ნოუთბუქი
   1.2. პერსონალური კომპიუტერი
   1.3. პლანშეტი/iPad
   1.4. მობილური ტელეფონი
   1.5. სხვა (გთხოვთ, აღნიშნოთ)------------------
   -

2. **ინტერნეტისა და ICT-ის გამოყენების მოტივი?**

   2.1. კომუნიკაცია
   2.2. გართობა
   2.3. ელექტრონული კომერცია
   2.4. სამუშაოს შესრულება
   2.5. განათლების ზრდა
   2.6. სოციალური ურთიერთობები
   2.7. პოლიტიკური მიზნები
   2.8. სიახლეების გაცნობა
   2.9. სამეცნიერო/საგანმანათლებლო ინფორმაციის მიღება
   2.10. იურიდიული/სამართლებრივი ინფორმაციის მიღება
   2.11. სამთავრობო ინფორმაციის მიღება
   2.12. ტურიზმის შესახებ ინფორმაციის მიღება
   2.13. კულტურა/ხელოვნების შესახებ ინფორმაციის მიღება
   2.14. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)----

3. **გთხოვთ შეაფასოთ ინტერნეტის ხარისხი რეგიონების მიხედვით**

რეგიონები	მაღალი ხარისხი	საშუალო ხარისხი	დაბალი ხარისხი	არ ვიცი/ ვერ ვაფასებ
თბილისი				

)

აჭარა-გურიის რეგიონი				
იმერეთის რეგიონი				
კახეთის რეგიონი				
მცხეთა-მთიანეთის რეგიონი				
სამეგრელო-ზემო სვანეთის რე-გიონი				
სამცხე-ჯავახეთის რეგიონი				
ქვემო ქართლის რეგიონი				
შიდა ქართლის რეგიონი				
აფხაზეთი				

II ბლოკი. სახელმწიფოს ელექტრონული მომსახურების სისტემა

1.სამთავრობო web-საიტებზე შესვლის ძირითადი მოტივი?

1.1. პროფესიული ინფორმაციის ძიება
1.2. სამთავრობო პროცესების შეფასება
1.3. სიახლეების გაცნობა
1.4. კანონების/მარეგულირებელი დოკუმენტების გაცნობა
1.5. განცხადების შექმნა
1.6. სერთიფიკატის/მოწმობის/ნებართვის მიღება
1.7. რეგისტრაცია
1.8. ფინანსური საკითხებისა და ბიუჯეტის გაცნობა
1.9. სხვა (გთხოვთ აღნიშნეთ)----------

2. ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღებისას თქვენ იდენტიფიცირების (რეგისტრაციი**ს) რა „მექანიზმს“ ამჯობინებთ?**

2.1. ბიომეტრული
2.2. სმარტ ბარათი
2.3. ციფრული ხელმოწერა
2.4. ტრადიციული ID (პირადობა)
2.5. პერსონალური კოდი/რეგისტრაცია
2.6. რასაც სახელმწიფო დაადგენს
2.7. არ ვიცი/ვერ ვაფასებ

3. სახელმწიფოს რომელი ელექტრონული პროდუქტით/ მომსახურებით გისარგებლიათ / სარგებლობთ?

3.1. განცხადებების წარდგენა/სტატუსის შემოწმება;
3.2. ინტერაქტიული ურთიერთობა
3.3. საშემოსავლო გადასახადი: დეკლარაცია, დაბეგვრის შეტყობინება ;
3.4. საბაჟო დეკლარაციები
3.5. საგადასახადო კვიტანცია;

4. რა სიხშირით გაქვთ სამთავრობო მომსახურებასთან წვდომა?

4.1. ყოველდღე
4.2. დღეში ერთზე მეტად
4.3. კვირაში ერთხელ
4.4. თვეში ერთხელ
4.5. თვეში ერთხელ
4.6. წელიწადში ერთხელ
4.7. აუცილებლობის შემთხვევაში

5. სამთავრობო web-საიტებზე

–

3.6. სატელეფონო კონტაქტები
3.7. მისამართები/სხვა საიტების ლინკები
3.8. პუბლიკაციები
3.9. პერსონალური დოკუმენტები: პასპორტი, მართვის ლიცენზია
3.10. მოწმობები/სერთიფიკატები (დაბადება, ქორწინება)
3.11. აშენების ნებართვის აპლიკაცი
3.12. მონაცემთა ბაზები
3.13. აუდიო/ვიდეო კლიპები
3.14. საჩივრების/წინადადების წარდგენა
3.15. პოლიციაში განცხადების გაკეთება
3.16. განაცხადის გაკეთება სამსახურზე/ან სტიპენდიაზე;
3.17. ბიზნესის/საინვესტიციო პროცედურების დაგეგმვა;
3.18. ჯანდაცვის სერვისი
3.19. უნივერსიტეტში რეგისტრაცია
3.20. სხვა (გთხოვთ, აღნიშნოთ)--------

თქვენთვის სასურველი მომსახურებას/ინფორმაციას იღებთ:

5.1. ყოველთვის
5.2. ხშირად
5.3. იშვიათად
5.4. გააჩნია სამთავრობო web-საიტს
5.5. არასოდეს

6. **ამთავრობო ინფორმაციის/მომსახურების** (ადგილობრივი, ცენტრალური მთავრობის) **მიღებას ამჯობინებთ?**

6.1. ე-ფოსტით/ფოსტით
6.2. web-საიტზე გამოქვეყნებით
6.3. Facebook/Twitte-ზე გამოქვეყნებით
6.4. ადგილზე მისვლით (პირისპირ შეხვედრით)
6.5. ტელეფონით/ფაქსით
6.6. მობილური ტელეფონით/სმს-ით
6.7. სხვა

7. ე-მთავრობის დანერგვის ძირითადი სამოქმედო დოკუმენტი უნდა იყოს:

7.1. ციფრული პოლიტიკა
7.2. ICT-ის პოლიტიკა
7.3. ფართოზოლოვანი ინფასტრუქტურის განვითარების სტრატეგია
7.4. ე-მთავრობის განვითარების პოლიტიკა
7.5. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ).
7.6. არ ვიცი./ვერ ვაფასებ

8. **გთხოვთ შეაფასოთ** სახელმწიფო უწყებებში თანამშრომელთა კომპიუტერიზაციის/ ინტერნეტიზაციის (დანერგვის/ცოდნის) დონე:

	კომპიუტერიზაციის/ინტერნეტიზაციის დონე			
	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%
ცენტრალური სახელმწი-				

ფო უწყებები				
რეგიონული სახელმწიფო უწყებები				

9. შეაფასეთ სამოქალაქო, კერძო და სახელმწიფო უწყებების web-საიტები საქართველოში:

	1-ძალიან კარგი	2 კარგი	3-საშუალო	4-ცუდი	5-ძალიან ცუდი
ბიზნეს სექტორის web-საიტები					
სამინისტროების web-საიტები					
საკანონმდებლო ორგანოს web-საიტები					
ცენტრალური მთავრობის დეპარტამენტების/უწყებების web-საიტები					
ადგილობრივი მთავრობის (მუნიციპალიტეტის, რაიონის) web-საიტები					
არასამთავრობო სექტორის web-საიტები					
უმაღლესი და ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორისweb-საიტები					
სამოქალაქო სექტორის web-საიტები					
საქართველოში არსებული საერთაშორისო ორგანიზაციების web-საიტები					

10. გთხოვთ შეაფასოთ ელექტრონული მთავრობის პრაქტიკული დანერგვისა და უზრუნველყოფის პროცესები საქართველოში:

	1-ძალიან კარგი	2 კარგი	3-საშუალო	4-ცუდი	5.ძალიან ცუდი
მოქალაქეთა ინფორმაციული უფლებები					
ტელეკომუნიკაციის					

მომსახურების რეგული-რება					
ინტერნეტ-პროვაიდერე-ბის რეგულირება					
ყველა მოქალაქისათვის ტელეკომუნიკაციისა და ინტერნეტ-ინფრასტრუქ-ტურის მისაწვდომობა					
სახელმწიფოსა და ბიზ-ნეს სექტორის თანამ-შრომლობა					
სახელმწიფოსა და არა-სამთავრობო სექტორის თანამშრომლობა					
უსაფრთხო ინტერნეტ-გარემო					
მთავრობის ეფექტური ონლაინ სერვისები					
მთავრობის ონლაინ სერ-ვისების ფართო არჩევა-ნი					
ქვეყნის სრული კომპიუ-ტერიზაცია და ინტერნე-ტიზაცია					
ინფორმაციული წიგნიე-რება					
ტექნოლოგიური პროგ-რესი ქვეყნის დონეზე					
პროგრესი სამინისტროე-ბის დონეზე					
პროგრესი ადგილობრივი მთავრობის/მუნიციპალი-ტეტების ელექტრონული მომსახურების დონეზე					

11. თქვენი შეაფასებით რა სი-ახლეებსა და ინოვაციური ფუნქციებს ისურვებდით სამთავრობო web-საიტებ-ზე?

11.1. web-საიტებზე სამთავრო-ბო უწყებების ვირტუალუ-რი ტურები;

11.2. ვიდეო მიმართვები სხვა-დასხვა სექტორის პროპ-

11.6. ონლაინ ინტერაქტიული ურთიერთობის შესაძლებ-ლობა პრეზიდენტთან;

11.7. ონლაინ ინტერაქტიული ურთიერთობის შესაძლებ-ლობა პრემიერ მინის-ტრთან;

11.8. ონლაინ ინტერაქტიული ურთიერთობის შესაძლებ-

ლემების გადაჭრის მიმართულებით;

11.3. სამთავრობო web-საიტებით ყოველწლიური ონლაინ კონფერენცია საზოგადოებრივი პრობლემების განხილვისათვის;

11.4. სამთავრობო web-საიტებით ონლაინ კონფერენცია ბიზნეს პრობლემების განხილვისათვის;

11.5. სამთავრობო web-საიტების მეშვეობით ონლაინ კონფერენცია ექსპერტების, აკადემიური, სამოქალაქო, სახელმწიფო და ბიზნეს სექტორის მონაწილეობით;

ლობა მინისტრებთან;

11.9. მართვაში ჩართულობის ინსტრუმენტები;

11.10. პროგრამების, პროექტების წარდგენის შესაძლებლობა;

11.11. სამთავრობო კვლევებში მონაწილეობა;

11.12. შეზღუდული შესაძლებლობების პირთათვის მისაწვდომი ონლაინ სივრცის ფორმირება;

11.13. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)------------------------

12. გთხოვთ შეაფასოთ ელექტრონული მთავრობის პროცესებზე თქვენი ინფორმირება:

კომპონენტები	დაბალი	საშუალო	მაღალი
ე-მთავრობის მიზნები, ფუნციები, ამოცანები			
ე-მთავრობის სამართლებრივი რეგულირება			
ე-მთავრობის ამოცანების განმსაზღვრელი ნორმატიული აქტები			
ე-მთავრობის პროცესე-ბის რეალიზების მაკოორდინირებელი ორგანო			
ე-მთავრობის პროცესების რეალიზების ხელმძღვანელობა			
ე-მთავრობის განვითარებისათვის გამოყოფილი ფინანსური რესურსები			
ინტერნეტ-სივრცის უსაფრთხოება			

13. გთხოვთ შეაფასოთ საქართველოში ბიზნესი**სა და სახელმწიფო სექტორის ელექტრონული მომსახურების განვითარების დონე :**

13.1. ბიზნესი**ს** სექტორიl ელექტრონული მომსახურება **უფრო** განვითა

14. თქვენი შეფასებით, ელექტრონული მთავრობის დანერგვა სასარგებლოა/ფასეულია:

14.1. მხოლოდ მთავრობისთვის

14.2. მხოლოდ ბიზნეს სექტორისათვის

14.3. მხოლოდ მოქალაქეე-

რებულია ვიდრე სახელ მწიფო სექტორის;

13.2. სახელმწიფო სექტორი ელექტრონული მომსა ხურება **უფრო** განვითა რებულია ვიდრე ბიზნე სექტორის;

13.3. ბიზნეს სექტორის ელექ ტრონული მომსახურებ და სახელმწიფო სექტო რის ელექტრონულ მომსახურება **თანაბრა დაა** განვითარებული;

13.4. არც ერთი არაა განვითა რებული;

13.5. არ ვიცი/ვერ ვაფასებ

ბისათვის

14.4. სხვა ქვეყნის მთავრო-ბებთან ურთიერთო-ბისთვის

14.5. თანაბრად, მოქალაქეე-ბისთვის, კერძო და სა-ხელმწიფო სექტორის-თვის

14.6. არ ვიცი/ვერ ვაფასებ

15. გთხოვთ აღნიშნოთ, თქვენთვის ე-მთავრობის მომსახურების სარ-გებელი

სამთავრობო ინფორმა-ციის/ მომსახურების სარგებელი	დაბა-ლი	ნორმა-ლური	მაღალი	არ ვიცი/ ვერ ვაფა-სებ
ე-მთავრობის მომსახურე-ბის მიღების/მოთხოვნის ღირებულება				
ე-მთავრობის მომსახურე-ბიდან მიღებული გრძელ-ვადიანი სარგებელი				
ე-მთავრობის მომსახურების მიღების სისწრაფე/დრო				
მთავრობასთან ინტერაქ-ტიული ურთიერთქმედება				
ინფორმაციის/მომსახუ-რების მიღების ხელსაყ-რელობა				
მომსახურების მიღების პროცესის მოქნილი მარ-თვა				
ბიუროკრატიული უწყებე-ბის ზეგავლენის არიდება				
ეფექტური ინტერაქტიუ-ლი ურთიერთობა				
ელექტრონული დოკუმენ-ტბრუნვის ეფექტიანობა				
ელექტრონული მთავრო-				

ბის მომსახურების სისტე-მის ინფორმაციულობა				
ელექტრონული მთავრო-ბის მომსახურების იური-დიული ძალა				
სამთავრობო web-საიტებზე ინტერაქტიული კავშირის ხარისხი				
ე-მთავრობის მომსახურე-ბასთან წვდომა				
სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)				

16. როგორია თქვენი სანდოობის დონე სახელმწიფო ინსტიტუტის ელექტრონული მომსახურებისადმი (გთხოვთ, შეაფასოთ 5 ბალია-ნი სკალით)?

სახელმწიფო ინსტიტუტები	1-ძა-ლიან დაბა-	2-და-ბალი	3-სა-შუა-ლო	4-მა-ღა-ლი	5-ძა-ლიან მა-
საქართველოს პრეზიდენ-ტის web-საიტი					
საქართველოს მთავრობის (სამინისტროები) web-საიტი					
საქართველოს პარლამენ-ტის web-საიტი					
ავტონომიური რესპუბლი-კების ხელისუფლების ორ-განოების (აფხაზეთი, აჭა-რა) web-საიტები					
ადგილობრივი მმართველო-ბისა და თვითმმართველობი ორგანოების web-საიტები					
სამხარეო ადმინისტრაციე-ბის web-საიტები					
დამოუკიდებელი ორგანოე-ბის (მარეგულირებელი კო-მისიები, საქართველოს სა-ხალხო დამცველი, ეროვნუ-ლი ბანკი, საარჩევნო კომი-სია) web-საიტები					
საჯარო სამსახურის ბიუროს web-საიტი					

III ბლოკი . სოციალური გავლენა

გთხოვთ აღნიშნოთ, ელექტრონული მთავრობის მომსახურების მიღების მოტივი თქვენთვის:
ცხოვრების სტილი ;
ეკონომიკური მოტივაცია;
სოციალური მოტივაცია;
ტექნოლოგიური მიღწევებისადმი ინტერესი ;
საქმიანობა (სამუშაო, სოციალური მოვლენები);
ინტერესები (მოდა, ოჯახის საჭიროებების დაკმაყოფილება);
შეხედულებები (სოციალური პრობლემების მოგვარება, საკუთარი თავის წარმოდგენა და სხვა);
სხვა (გთხოვთ, აღნიშნეთ)--------------------------

თქვენი შეფასებით ე-მთავრობის დანერგვა გამოიწვევს:
სამთავრობო სტრუქტურების მომსახურების ეფექტიანობის ზრდას
საჯარო მოსამსახურეების რაოდენობის შემცირებას
საჯარო მოსამსახურეების საქმიანობის ხარისხის ამაღლებას
საჯარო მოსამსახურეების მომსახურების სისწრაფეს
მოქალაქეების შემოსავლების ზრდა
სამთავრობო სტრუქტურების შემოსავლების ზრდა
ბიზნეს-გარემოს გაუმჯობესებას
ადმინისტრაციულ დანახარჯების შემცირებას
ჯერ ადრეა რაიმე სარგებელზე საუბარი
.არ ვიცი

2. თქვენი შეფასებით ე-მთავრობის პროგრამების ეფექტურად დანერგვისათვის საჭიროა:

2.1. გლობალური სახელმწიფო პორტალი
2.2. ე-მთავრობის სტრატეგია
2.3. ელექტრონული მომსახურების აპლიკაციები და სერვისი
2.4. მომსახურების/ინფორმაციის გავრცელებისა და დაცვის სამართლებრივი მექანიზმები
2.5. ადეკვატური საკანონმდებლო გარემო, კანონები და რეგულაციები
2.6. იურიდიული ძალის ელექტრონული ხელმოწერა
2.7. ინტელექტუალური საკუთრების დაცვის კანონი
2.8. პირადი ინფორმაციის უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალობის პოლიტიკა
2.9. უსაფრთხო ინტერნეტ-გარემო
2.10. განვითარებული ტექნოლოგიები და ინფრასტრუქტურა
2.11. ტექნოლოგიური პროგრესი
2.12. განვითარებული ინტერნეტ-ბაზარი
2.13. ზრდადი ტემპის ე-კომერცია
2.14. ე-მთავრობის პროექტების ეფექტური კოორდინაცია
2.15. გლობალური გამოწვევების შესაბამისი სახელმწიფო მიდგომები
2.16. ცოდნიერი მოქალაქეები
2.17. არ ვიცი/ვერ ვაფასებ
2.18. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)------

IV ბლოკი. ელექტრონული დემოკრატია

1. **თქვენი შეფასებით საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მომსახურების პროცესები ძირითად წარმოდგენილია შემდეგი მიმართულებით:**
   - **1.1.** მთავრობის მიერ მოქალაქეებთან დაახლოება;
   - **1.2.** მოქალაქეების მომსახურება
   - **1.3.** მთავრობის საქმიანობის გამჭვირვალობა
   - **1.4.** მართვაში ჩართულობა
   - **1.5.** ანგარიშვალდებულების ზრდა
   - **1.6.** პოლიტიკური აგიტაცია/პროპაგანდა
   - **1.7.** მთავრობის რეკლამირება
   - **1.8.** მოქალაქეების ინფორმაციულობა
   - **1.9.** საზოგადოებრივი აზრის ფორმირება
   - **1.10.** დემოკრატიზაციის პროცესების ზრდა
   - **1.11.** არ ვიცი/ვერ ვაფასებ

2. **თქვენი შეფასებით არის თუ არა ქართული სახელმწიფო პორტალი, სადაც ხალხს შეუძლია თავისი იდეების/აზრის გამოხატვა მმართველობის პროცესებზე** (მმართველობითი პროცესების განხილვა)?
   - **2.1.** არა
   - **2.2.** კი (გთხოვთ დაასახელეთ)-
   - **2.3.** არვიცი/არ გამიგია

3. **თქვენი შეფასებით საქართველოში ელექტრონული მთავრობის დანერგვა:**
   - **3.1.** უზრუნველყოფს დემოკრატიული პროცესების დამკვიდრებას
   - **3.2.** უზრუნველყოფს მოქალაქეების ჩართვას სახელმწიფო მართვაში
   - **3.3.** ხელს შეუწყობს მოქალაქეთა თავისუფლების დაცვას
   - **3.4.** უზრუნველყოფს მოქალაქეების კერძო ცხოვრების დაცვას
   - **3.5.** გაზრდის მოქალაქეების ეკონომიკურ კეთილდღეობას
   - **3.6.** გაზრდის სახელმწიფოს გამჭვირვალობა
   - **3.7.** გაზრდის სახელმწიფოს ანგარიშვალდებულებას
   - **3.8.** გაზრდის მოქალაქეების სოციალურ კეთილდღეობას
   - **3.9.** გაზრის სახელმწიფოს გლობალურ იმიჯს
   - **3.10.** ხელს შეუწყობს რეგიონული კონფლიქტების მოგვარებას
   - **3.11.** ვერაფერს ვერ შეცვლის

4. შეაფასეთ ქართული ელექტრონული დემოკრატიის უზრუნველყოფის ასპექტების დონე (5 ბალიანი სისტემით)

დემოკრატიის უზრუნველყოფის ასპექტები	1-ძალიან მაღალი	2-მაღალი	3-საშუალო	4 დაბალი	5-ძალიან დაბალი
ონლაინ ბიუროკრატიული სერვისი					
სამთავრობო მართვაში მოქალაქეთა ჩართულობა					
სამინისტროებში რეკომენდაციების/ წინადადებების წარდგენა					
ბიუჯეტის დაგეგმვაში მონაწილეობა					
სამინისტროების ანგარიშვალდებულება					
პოლიტიკური პროცესების გამჭვირვალობა					
ნოემატიულ-სამართლებრივი დოკუმენტების განხილვაში მოქალაქეთა ჩართულობა					
ინფორმაციული საზოგადოების აქტივობა					
მთავრობის ელექტრონული მომსახურება					
მთავრობის ელექტრონული კონსულტაცია					
ელექტრონული ურთიერთობა (ონლაინ კონფერენცია, ცხელი ხაზი, ვიდეო კონფერენცია)					
ონლაინ ფორუმი და ონლაინ ჩეთი					

5. **თქვენი შეფასებით, დემოკრატიული პროცესების ფორმირებისათვის, უმჯობესია შეიქმნას:**
   - **5.1.** მოქალაქეების აზრის/იდეის გამოხატვისა და განხილვის სახელმწიფო პორტალი;
   - **5.2.** ინფორმაციის მიღება/ანალიზზე პასუხისმგებელი სახელმწიფო უწყება,;
   - **5.3.** თითოეულ სამთავრობო web-საიტზე სადისკუსიო გვერდი (ფორუმი)
   - **5.4.** მთავრობასთან ე-ფოსტის სერვისი
   - **5.5.** ონლაინ საკონსულტაციო სისტემა
   - **5.6.** ელექტრონული მიმართვის სერვისი
   - **5.7.** ონლაინ კვლევის სერვისი
   - **5.8.** სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)---

6. **რას ეფუძნება თქვენი შეფასება, საქართველოში ელექტრონული მომსახურების პროცესების შესახებ?**
   - **6.1.** ფაქტობრივ მონაცემს;
   - **6.2.** მედიიდან მიღებულ მონაცემს;
   - **6.3.** მხოლოდ პირადი აზრს;
   - **6.4.** საზოგადოებაში არსებულ აზრს;
   - **6.5.** ნაშრომებიდან/კვლევებიდან მიღებულ მონაცემს;
   - **6.6.** სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)_-----------

V ბლოკი. ელექტრონული მთავრობის გამოწვევები

1. **შეაფასეთ ელექტრონული მთავრობის სისტემა (გთხოვთ აღნიშნოთ)**

ელექტრონული მთავრობის სისტემის კომპონენტები	სრულად ეთანხმები	ნაწილობრივ ეთანხმები	არ ეთანხმები
ე-მთავრობის სისტემით დავალება/ამოცანა სრულდება სწრაფად			
ე-მთავრობის მომსახურებით ვითარდება ბიუროკრატიული მომსახურება			
ე-მთავრობის სისტემა ყველა მოქალაქისათვის თანაბრად <u>მისაწვდომია</u>			
ე-მთავრობის სისტემა ყველა მოქალაქისათვის თანაბრად გამოყენებადია			
ე-მთავრობის სისტემა ინტეგრირდება ყველა სახელმწიფო უწყების სისტემასთან			
ე-მთავრობის სისტემა ადვილად შესასწავლია			

ე-მთავრობის სისტემის კვალიფიცი-ური გამოყენება ადვილია			
ე-მთავრობის სისტემასთან ურთიერ-თქმედება მკაფიო და გასაგებია			

2. გთხოვთ, შეაფასოთ საქართველოს სამთავრობო web-გვერდები

	1-ძალიან კარგი	2-კარგი	3-საშუა-ლო	4-ცუდი	5.ძალიან ცუდი
ინფორმაციული ჩამოტ-ვირთვა					
ენობრივი მრავალფეროვ-ნება					
სამთავრობო web-საიტე-ბის დიზაინი					
ნავიგაცია					
ე-მთავრობის მომსახურე-ბის წვდომა					
ე-მთავრობის აპლიკაციე-ბი (დანართები)					
ელექტრონული აუტენტი-ფიკაცია/ იდენტიფიკაცია					
კომპიუტერის IT-სისტე-მებთან თავსებადობა					
ინტერაქტიულობის ფორ-მები					
ინფორმაციულობის ხა-რისხი					
შემოთავაზებული სერვი-სები					
სხვა უწყებების ვებ-გვერ-დებზე პოპულარიზაცია					
ახალი ინფორმაციის წარ-მოდგენის ინტენსივობა					

3. როგორ აფასებთ ინტერ-ნეტ-ქსელის საქართვე-ლოს სეგმენტის სახელ-მწიფო რეგულირების სა-კითხს?

3.1. რადგანაც ინტერნეტ-ქსელი უკონტროლოა,

4. თქვენი შეფასებით, საქარ-თველოში ელექტრონული მთავ-რობის პროცესების განვითარე-ბის შემაფერხებელი მიზეზებია:

4.1. ეროვნული ე-მთავრობის სტრატეგიის უქონლობა

4.2. ე-მთავრობის სამართლებრი

სახელმწიფომ უნდა გააკონტროლოს;

3.2. ინტერნეტ-ქსელის კონტროლი შეუძლე-ბე-ლია;

3.3. ინტერნეტს საზოგა-დოებრივი თვითრეგუ-ლირების მექანიზმის გამო არ სჭირდება სა-ხელმწიფოს ჩარევა;

3.4. ინტერნეტ-ქსელი სა-ჭიროებს ინტერნეტ-გარემოს კანონების შემუშავებას, რაც იქ-ნება ინტერნეტის სა-მართლებრივი რეგუ-ლირების საფუძველი;

3.5. ინტერნეტი სახელ-მწიფოს ნაცვლად უნ-და გააკონტროლოს საზოგადოებამ (ექ-სპერტების, აკადემიუ-რი პირების, მედია და ინფორმაციული სა-ზოგადოების გაერთი-ანებამ);

3.6. არ ვიცი./ვერ ვაფასებ.

ვი გარემო

4.3. მოსახლეობაში კომპიუტე-რის უქონლობა

4.4. მოქალაქეების წვდომა ინ-ტერნეტთან

4.5. დაბალი ინტერნეტ-სიჩქარე

4.6. ICT-ის სფეროში მოქალაქეე-ბის დაბალი ცოდნა

4.7. ICT-ის სფეროში სახელმწი-ფო მოსამსახურეე-ბის დაბა-ლი ცოდნა, უნარი, მოტივი

4.8. დაბალი ინფორმაციულობა (ე-მთავრობაზე)

4.9. ე-მთავრობის მომსახურები-სადმი დაბალი ნდობა

4.10. ე-მთავრობის პროდუქტების არაეფექტურობა

4.11. ქვეყანაში ფართო სპექტრით არ არის წარმოდგენილი ე-მთავრობის მომსახურება

4.12. ციფრული ხელმოწერა

4.13. იდენტიფიცირების მონაცე-მების დაცვა

4.14. პირადი ცხოვრების/ინფორ-მაციის გამჭვირვალობის დაცვა

4.15. მონაცემთა კონფიდენცია-ლობის დაცვა

4.16. ინტელექტუალური საკუთ-რების დაცვა

4.17. კოპირაითის დაცვა

4.18. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)

VI ბლოკი. ბიზნეს სექტორის ონლაინ მომსახურების ბაზარი

1. ინტერნეტ-კომპანიების ონ-ლაინ მომსახურების რომელ ფორმებს იყენებთ?

1.1. ინფორმაციული მომსა-ხურება (მასობრივი ინ-ფორმაციის საშუალებე-ბი)

1.2. ტურისტული მომსახუ-რება

2. რა ფაქტორების გათვალისწი-ნებით ირჩევთ ბიზნეს სექტო-რის ონლაინ მომსახურებას?

2.1. დაბალი ფასი

2.2. ხელსაყრელობა

2.3. კომპანიის იმიჯი/პოპუ-ლარობა

2.4. ჩემს საჭიროებაზე ფოკუ-სირება

- **1.3.** საგანმანათლებლო მომსახურება
- **1.4.** ფინანსური მომსახურება ინტერნეტში (ინტერნეტ-ბანკინგი, დაზღვევა, ტრედინგი)
- **1.5.** ელექტრონული ბირჟა
- **1.6.** ონლაინ თამაში
- **1.7.** ონლაინ აპლიკაციები
- **1.8.** საძიებო სისტემები
- **1.9.** სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)--------------

- 2.5. დეტალური ინფორმირება
- 2.6. მრავალფეროვანი მომსახურება
- 2.7. ძიებისა და ყიდვის მცირე დრო
- 2.8. გამყიდველთან სწრაფი ინტერაქტიულობა
- 2.9. ემოციური/დამარწმუნებელი ზეგავლენისაგან თავის არიდება
- 2.10. ანონიმურობის დაცვა
- 2.11. მოქნილი ფასწარმოქნა
- 2.12. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)

3. სიახლეებისა და ინფორმაციის მიღებისათვის რომელ ონლაინ მედიას ანიჭებთ უპირატესობას?

- **3.1.** ონლაინ ჟურნალები
- **3.2.** ბლოგები
- **3.3.** ინტერნეტ-ტელევიზია
- **3.4.** ინტერნეტ-რადიო
- **3.5.** Facebook, Twetter
- **3.6.** wiki
- **3.7.** მულტიმედიის გაზიარების სერვისი (Flickr, Youtube)
- **3.8.** სხვა (გთხოვთ აღნიშნეთ)---------

4. რა ფაქტორების გათვალისწინებით ირჩევთ ონლაინ მედიას?

- **4.1.** სიმართლე
- **4.2.** ახალი ამბების სწრაფი გავრცელება
- **4.3.** სიზუსტე და ბალანსის დაცვა
- **4.4.** ინფორმაცია წყაროზე დაყრდნობით
- **4.5.** ობიექტურობა
- **4.6.** ხარისხი
- **4.7.** ხელმისაწვდომობა
- **4.8.** მეგობრების/ახლობლების რეკომენდაცია
- **4.9.** სხვა (გთხოვთ აღნიშნეთ)

5. რა ფაქტორების გათვალისწინებით ირჩევთ კერძო სექტორის ონლაინ მომსახურების ორგანიზაციას?

- **5.1.** კომპანიის პოპულარობა/ცნობადობა;
- **5.2.** მეგობრების/ოჯახის რეკომენდაცია;
- **5.3.** მიწოდების ფასი და ვადები
- **5.4.** მომსახურების ღირებულება;
- **5.5.** ონლაინ კონსულტანტების პროფესიონალიზმი

6. ონლაინ მომსახურების მიღებაზე გაწეული საშუალო თვიური ხარჯი (ბოლო 1 წელიწადში)

- **6.1.** 50 ლარამდე
- **6.2.** 51-100 ლარი
- **6.3.** 101-300 ლარი
- **6.4.** 301-500 ლარი
- **6.5.** 501-1000 ლარი
- **6.6.** 1001 ლარზე მეტი
- **6.7.** არაფერს არ ვხარჯავ
- **6.8.** უარი პასუხზე

5.6. მოქნილი ფასწარმოქმნის პოლიტიკა;

5.7. პროდუქტის/მომსახურების მრავალფეროვნება

5.8. web-საიტის სახე და დიზაინი;

5.9. სხვა (გთხოვთ აღნიშნეთ)

7. თქვენი შეფასებით საქართველოში თბილისსა და რეგიონებს შორის არსებობს ?

7.1. მაღალი დონის ციფრული უთანასწორობა

7.2. საშუალო დონისა ციფრული უთანასწორობა

7.3. დაბალი დონის ციფრული უთანასწორობა

7.4. არ ვიცი/ვერ ვაფასებ

8. ონლაინ მომსახურების მიღებისას ძირითადად ანგარიშსწორების რომელ ფორმას იყენებთ?

8.1. ნაღდი ანგარიშსწორება

8.2. საკრედიტო/სადებეტო ბარათი

8.3. საბანკო გადახდა/ინტერნეტ-ბანკით

8.4. ტერმინალზე ანგარიშწორება

8.5. ელექტრონული ფულით ანგარიშწორება

8.6. ფოსტით/ტელეგრაფით ანგარიშსწორება

8.7. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)

9. თქვენი შეფასებით საქართველოს რეგიონებს შორის ციფრულ უთანასწორობას განაპირობებს?

9.1. ინფორმაციული ვაკუუმი

9.2. განათლების დონე

9.3. სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობა

9.4. რეგიონებში დაბალი ხარისხის ინტერნეტი, ვიდრე თბილისში

9.5. რეგიონებში პროფესიონალურ კადრების დეფიციტი, ვიდრე თბილისში

9.6. რეგიონებში დაბალი ინტერნეტ-კულტურა, ვიდრე თბილისში

9.7. რეგიონის მოსახლეობის დაბალი აქტივობა

9.8. რეგიონებისადმი ბიზნეს სექტორის დაბალი ინტერესი

9.9. სახელმწიფოს მზაობა, მხოლოდ თბილისის ელექტრონულ განვითარებაზე

9.10. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)

10. კერძო სექტორის ელექტრონული მომსახურების ბაზრის განვითარებისათვის აუცილებელია განვითარდეს:

10.1. ქართულ ენოვანი კონტენტი

10.2. ინტერნეტ-მარკეტინ-

11. თქვენი შეფასებით საქართველოს ეკონომიკური განვითარებისათვის საჭიროა:

11.1. ელექტრონული მთავრობის განვითარება;

11.2. ციფრული პოლიტიკის გატარება;

გის ინსტრუმენტები

10.3. ინტერნეტ-მაღაზიების დიზაინი, სერვისი

10.4. ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობა

10.5. მოქალაქეების ინტერნეტ-წიგნიერება

10.6. მოქალაქეების ეკონომიკური მდგომარეობა

10.7. ინტერნეტ-ბაზრის სამთავარობო ხელშეწყობა/სუბსიდირება

10.8. კომუნიკაციური და ინტერაქტიული პოლიტიკა

10.9. მომსახურების მიღების საგარანტიო მექანიზმები

10.10. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)---------

11.3. ინოვაციები ტელეკომუნიკაციის სფეროში;

11.4. არსებული რესურსებით ეკონომიკური განვითარება;

11.5. ინოვაციები ბიზნეს სექტორში;

11.6. ფინანსებთან და დაზღვევასთან ხელმისაწვდომობა;

11.7. ინფრასტრუქტურული ინვესტირება (ტელეკომუნიკაცია, ტრანსპორტი, ენერგეტიკა, წყალი);

11.8. ულტრაღარიბი მოსახლეობის ცხოვრების გაუმჯობესება;

11.9. მეცნიერების ხელშეწყობა;

11.10. სხვა (გთხოვთ აღნიშნოთ)

VII. ბლოკი. რესპონდენტის საიდენტიფიკაციო მონაცემები

1. **სქესი**

1.1. მდედრობითი

1.2. მამრობითი

2. **განათლება**

2.1. საშუალო სკოლა

2.2. პროფესიულ-ტექნიკური სასწავლებელი

2.3. დაუმთავრებელი პროფესიულ-ტექნიკური სასწავლებელი (სტუდენტი)

2.4. დაუმთავრებელი უმაღლესი (სტუდენტი)

2.5. უმაღლესი

3. **ასაკი**

3.1. 18-22

3.2. 23-28

3.3. 29-35

3.4. 36-45

3.5. 46-55

4. **საქმიანობის სფერო**

4.1. ბიზნეს სექტორი

4.2. მომსახურების სექტორი (ვაჭრობა, ტრანსპორტი, კავშირგაბმულობა, სასტუმრო)

3.6. 56-65
3.7. 65 წელზე ზევით

4.3. სახელმწიფო სექტორი
4.4. არასამთავრობო სექტორი
4.5. სოფლის მეურნეობის სფერო
4.6. მშენებლობის სექტორი
4.7. მრეწველობის სექტორი
4.8. საერთაშორისო ორგანიზაციები
4.9. განათლების სფერო
4.10. უმუშევარი
4.11. სხვა სფერო (გთხოვთ მიუთითეთ)-------------

5. საცხოვრებელი რეგიონი

5.1. თბილისი
5.2. აჭარა-გურიის რეგიონი
5.3. იმერეთის რეგიონი
5.4. კახეთის რეგიონი
5.5. მცხეთა-მთიანეთის რეგიონი
5.6. სამეგრელო-ზემო სვანეთის რეგიონი
5.7. სამცხე-ჯავახეთის რეგიონი
5.8. ქვემო ქართლის რეგიონი
5.9. შიდა ქართლის რეგიონი
5.10. აფხაზეთი

6. თქვენი ოჯახის საშუალო თვიური შემოსავალი

6.1. 300 ლარამდე
6.2. 301-500 ლარი
6.3. 501-800 ლარი
6.4. 801-1000 ლარი
6.5. 1001-2000 ლარი
6.6. 2001-5000 ლარი
6.7. 5001 ლარზე მეტი
6.8. უარი პასუხზე

სახელი, გვარი------------------

მობ. ----------------------------

გამოყენებული ლიტერატურა

1 Broadband Commision. Broadband and Sustainable Development. Why Broadband Should be Prioritized in the POST-2015 AGENDA. Report on the Special Session of the UN Broadband Commision for Digital Development. At the Annual Meeting of The World Economic Forum, Davos, 24 January 2014.

2 Abuladze R, Kvaratskhelia N. Economic Environment of Georgia & Digitization. 2014 IMRA-Kean International Conference: "Globalization and the Convergence of Creativity, Innovation and Entrepreneurship. International Management Research Academy (IMRA), Kean University, New Jersey, United States of America. 29-31 May, 2014.

3 აბულაძე რ. ციფროვიზაციის პოლიტიკის აუცილებლობა საქართველოს სოციალურ-ეკონომიკური განვითარებისათვის. ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა". №9-10, (186-187). 2013. გვ. 45-56

4 Telecom Advisory Services. http://www.teleadvs.com/

5 World Economic Forum. www.weforum.org/

6 აბულაძე რ. ციფრული პოლიტიკის მსოფლიო პრაქტიკა. ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პაატა გუგუშვილის ეკონომიკის ინსტიტუტი. ინსტიტუტის დაარსებიდან 70-ე წლისთავისადმი მიძღვნილი საერთაშორისო-პრაქტიკული კონფერენცია„ ეკონომიკისა და ეკონომიკური მეცნიერების განვითარების აქტუალური პრობლემები". 27-28 ივნისი, 2014.

7 National e-Strategies for Development Global Status and Perspectives 2010. International Telecommunication Union (ITU), Geneva. 2011. www.itu.int/ITUD/cyb/app/docs/National_estrategies_for_development_ 2010.pdf

8 აბულაძე რ. ელექტრონული მთავრობა. სახელმძღვანელო. გამომცემლობა "უნივერსალი", თბილისი, 2013.

9 http://ec.europa.eu/digital-agenda/digital-agenda-europe

10 Pasquale Ferro, Carlo Maria Arpaia, Raffaele Doronzo. Questioni di Economia e Finanza (Occasional papers). Innovation and government payments in the Italian digital agenda. Printed by the Printing and Publishing Division of the Bank of Italy . Number 169 – June 2013. *www.bancaditalia.it*

11 Broadband Commision for Digital Development. A Report by the Broadband Commision. The State of Broadband 2013: Universalizing Broadband. Printed in Switzerland, Geneva, September 2013. www.broadbandcommission.org
12 Booz & Company. Maximizing the Impact of Digitization. 2012. http://www.booz.com/media/file/BoozCo_Maximizing-the-Impact-of-Digitization.pdf
13 www.sourcingmag.com
14 Assar S., Boughzala I. E-Government Evolution Priorities from a Web 2.0 Perspective: An Exploratory Field Study. 2013 46th Hawaii International Conference on System Sciences. DOI 10.1109/HICSS.2013. http://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2013/4892/00/4892c072.pdf
15 World Economic Forum. Delivering Digital Infrastructure: Advancing the Internet Economy. Prepared in Collaboration with The Boston Consulting Group. April 2014 . www.weforum.org
16 ECLAC. The digital economy for structural change and equality. United Nations , Printed in Santiago, Chile, November 2013 , 2013. http://www.cepal.org/socinfo
17 Melbourne North's Regional Digital Economy Strategy 2012-2014. https://www.whittlesea.vic.gov.au/your-council/plans-strategies-and-policies/~/media/Files/Your%20Council/Plans%20and%20strategies/Digital%20Economy%20Strategy%202012.pdf
18 Economist Intelligence Unit. Digital Economy Rankings 2010. Beyond e-readiness. A report from the Economist Intelligence Unit. June 2010.
19 Information Technology and Innovation Foundation. The 2014 State New Economy Index , Benchmarking Economic Transformation in the States. June 2014 . www.itif.org
20 BSA, The Software Alliance. Powering the Digital Economy. A Trade Agenda to Drive Growth. www.bsa.org
21 Youngs G. The Internet and Political Economy. Global Transformations and World Futures. Vol.I. Encyclopedia of Life Support Systems. http://www.eolss.net/sample-chapters/c13/E1-24-02-03.pdf

22 United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want.United Nations . New York, 2014.
23 http://www.themetisfiles.com/2013/11/transformation-from-traditional-to-digital-economy/
24 http://wezandtreshawallace.com/the-digital-economy/
25 ჯოლია გ., სეხნიაშვილი დ., გეჩბაია ბ., დევაძე ა. ინტერნეტ-ეკონომიკა. სახელმძღვანელო, გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი, 2014.
26 http://www.internetworldstats.com/stats3.htm
27 International Telecommunication Union. http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2013.pdf
28 http://www.ida.gov.sg/~/media/Files/Infocomm%20Landscape/Technology/TechnologyRoadmap /NewDigitalEconomy.pdf
29 ORLANDO, Fla., Gartner Says It's the Beginning of a New Era: The Digital Industrial Economy. View All Press Releases .October 7, 2013 . http://www.gartner.com/newsroom/id/2602817
30 INSEAD. New IT Tools double Corporate Competitivenes, INSEAD AT&T Research shows. http://www.insead.edu/media_relations/press_release/2013_ATT-INSEAD-productivity-report.cfm
31 საქართველოს ეროვნული ბანკი. წლიური ანგარიში 2013. ყოველწლიური პუბლიკაცია. www.nbg.ge
32 National Statistics Office of Georgia. GDP and Other Indicators of National Accounts. http://geostat.ge/index.php?action=page&p_id=119&lang=eng
33 http://www.taxpolicycenter.org/UploadedPDF/412807-State-and-Local-Governments-and-Recessions.pdf
34 აბულაძე რ. ბიზნეს სივრცეში სოციალური ქსელის (Facebook) ეკონომიკური სარგებელი ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა“. №1, (178) 2013. გვ.52-55
35 საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის ანგარიში. http://www.gncc.ge/files/3100_2949_314871_1.pdf
36 Freedom House. Freedonm on the Net 2013. A Global Assessment of Internet and Digital Media. Full Report. October 3, 2013. www.freedomhouse.org
37 National Statistics Office of Georgia (GEOSTAT) www.geostat.ge

38 http://www.civil.ge/geo/article.php?id=25542

39 საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ-ის „მონაცემთა გაცვლის სააგენტო“ და ევროკავშირის საჯარო სამსახურების დაძმობილების (Twinning) პროექტი „ციფრული საქართველო: ელექტრონული საქართველოს სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა 2014-2018“. ივლისი, 2013. http://dea.gov.ge/uploads/20130706%20eGeorgia_%20final_DRAFT%20for%20public %20consultation.pdf

40 საქართველოს მთავრობა. საქართველოს სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების სტრატეგია – საქართველო 2020. პროექტი. ნოემბერი, 2013.

41 CapGemini . Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?. European Commission: Brussels, Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement. June 2006. http://ec.europa.eu/information_society /eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf

42 Moon M.J. Norris D. Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. Information Systems Journal, 15, 43-60. 2005.

43 Lenk K., Traunmüller R. “A Framework for Electronic Government”, in Proceedings of DEXA 2000, London/Greenwich, UK, September 4-8, 2000.

44 Wimmer M.A., Tamborius E. Online One-Stop Government:A working framework and requirements. In proceedings of the IFIP World Computer Congress, Montreal. August 26-39, 2002.

45 Misra D.C. Defining e-government: a citizen-centric criteria-based approach. Proceedings of the 10th National Conference on E-governance, Bhopal, Madhya Pradesh. February 2-3, 2006. e-Governance Compendium 2007. http://esaconf.un.org/wb/-default.asp?action=9&boardid=10&read=2989&fid=169

46 http://www.veam.org/papers2009/E-Government%20Service%20-Development.pdf

47 MacEeachern E. Incorporating ICT’s into the Regional Development Agenda: Using E-Government Systems as the Driver. 30 September 2008. www.strconsulting.ca

48 Besselaar van den P. E-government: social issues. http://www.ifi.uzh.-ch/~riedl/egov_bess.pdf

49 აბულაძე რ. ელექტრონული მთავრობის მომსახურების სისტემის ძირითადი მიმართულებები. ჟურნალი „ეკონომიკა და ბიზნესი“, №6, ნოემბერ-დეკემბერი, 2012. გვ.163-172 http://www.tsu.edu.ge/data/file_db/economist_faculty/ekonomika%206-2012.pdf

50 Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики . Научно-образовательный модуль: Автоматизированные методы оценки качества государственных услуг на основе анализа данных социальных сетей. Исследование выполнено при поддержке Министерства образования и науки РФ, Соглашение № 14.B37.21.0553 www.mkf.ifmo.ru

51 აბულაძე რ. „ელექტრონული მთავრობის ძირითადი მოდელები და განვითარების ეტაპები“, ჟურნალი „სოციალური ეკონომიკა“, თბილისი, №4, ივლისი-აგვისტო, 2012წ. გვ. 96-100.

52 აბულაძე რ. ელექტრონული მართვის აქტუალური საკითხები. ჟურნალი „ეკონომიკა და ბიზნესი“, №4, ივლისი-აგვისტო 2012. გვ. 155-164. http://www.tsu.edu.ge/data/file_db/economist_faculty/ekonomika%20bolo%204-2012.pdf

53 Buente W., Hajibayova L. Digital Citizenship in the South Caucasus: A Comparative Analysis between Armenia, Georgia, and Azerbaijan. http://socialsciences.people.hawaii.edu/publications_lib/BuenteHajibayova_GigaNetPaper.pdf

54 Abuladze R. The future cyber order of The Caucasian countries. 3rd World Conference on Business, Economics and Management. Quality Hotel Rouge et Noir Conference Center, Rome-ITALY. 09–10 April 2014.

55 აბულაძე რ. „ელექტრონული მთავრობა და სამხრეთ კავკასია. საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი. ბიზნეს ინჟინერინგის ფაკულტეტი. სოციალურ მეცნიერებათა დეპარტამენტი. საერთაშორისო კონფერენცია „მსოფლიო და კავკასია“. საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენციის მასალები. თბილისი, 17-19 მაისი 2013. გვ.154-157

56 http://csis.org/files/publication/120326_Mankoff_BigCaucasus_Web.pdf

57 European Bank for Reconstruction and Development (EBRD). 2012 Electronic Communications Sector Comparative Assessment. http://www.ebrd.com/downloads/legal/telecomms/georgia-2012.pdf

58 International Telecommunication Union. WEF. The Little Data Book on Information and Communication Technology. USA. 2012.

59 აბულაძე რ. ელექტრონული კავკასია. ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პაატა გუგუშვილის ეკონომიკის ინსტიტუტი. პროფესორ გიორგი პაპავას დაბადებიდან 90-ე წლისთავისადმი მიძღვნილი საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „პოსტკომუნისტური ქვეყნების ეკონომიკების აქტუალური პრობლემები თანამედროვე ეტაპზე“. საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენციის მასალების კრებული. გამომცემლობა თსუ-ს პაატა გუგუშვილის ეკონომიკის ინსტიტუტი“, თბილისი, ტომი I, 28-29 ივნისი, 2013. გვ.259-262

60 http://ec.europa.eu/trade/creating-opportunities/bilateral-relations/regions/south-caucasus/

61 International Telecommunication Union. Measuring The Information Society. Geneva. 2012.

62 United Nations. E-Government Survey 2012, E-Government for the People. Ney York, 2012. http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038848.pdf

63 http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/ 3e4fc4004e3423529616fe18bf0023dd

64 http://www.osp.ru/cw/2012/05/13013222/

65 Mammadov B. ICT as an engine of development of Azerbaijan. http://www.osce.org/fom/90788

66 http://www.mincom.gov.az/activity/information-technologies/e-government/

67 http://www.stat.gov.az/source/communication/indexen.php

68 http://www.cyber.ee/home/news/aserbaidzaan-kaeivitab-eestis-loodud-e-valitsuse-susteemi

69 http://armenianow.com/social/21347/armenian_electornic_government

70 Iskandaryan A. Freedom House. Armenia. 2012. http://www.freedomhouse.org/report/nations-transit/2012/armenia#_ednref3

71 http://www.armstat.am/ru/?nid=126&id=05003&submit=%D0%9F%D0%BE%D0%B8% D1%81% D0%BA

72 http://www.american.edu/sis/blacksea-caspian/upload/Caucasus_Barometer_2012.pdf

73 აბულაძე რ. „ელექტრონული მთავრობა და სოციალური მედია. აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი საქართველოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების ასოციაცია VI საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „ინტერნეტი და საზოგადოება" ინსო-2013. ქუთაისი. 6-7 ივნისი, 2013. გვ.33-37 http://inso.ge/inso2013/portfolio/e-government-and-social-media/

74 http://www.thefastertimes.com/thecaucasus/2011/05/20/south-caucasus-internet-vulnerable-to-shut-down/

75 Абуладзе Р. Будущий киберпорядок Кавказа, Информационно-аналитический портал «Кавказ Online». 14/06/2013, http://kavkasia.net/Georgia/article/1371243958.php

76 http://blogs.worldbank.org/ic4d/egovernment-ireputation

77 აბულაძე რ. ელექტრონული მთავრობის როლი ტურიზმის განვითარებაში. I რეგიონული სიმპოზიუმი თემაზე : საკრუიზო ტურიზმი – მსოფლიო გამოცდილება და მისი განვითარების პერსპექტივები შავი ზღვის რეგიონში". ბათუმის სახელმწიფო საზღვაო აკადემია. შრომები – IV. ბათუმი, 30 აპრილი, 2014. გვ.302-313

78 Paliwala A. Changing Paradigms of the E: Communication, Governance and Learning, *The* Journal of Information, Law and Technology (JILT). 2005. (2-3). http://www2.warwick.ac.uk/fac-/soc/law/elj/jilt/2005_2-3/paliwala

79 Chaffey D. E-business and e-commerce management: strategy, implementation, and practice. 4th ed.Fourth edition published, An imprint of Pearson Education. London. 2009.

80 Alipour H., at.al .Governance as Catalyst to Sustainable Tourism Development: Evidence from North Cyprus. Journal of Sustainable Development Vol. 4, No. 5; October 2011. www.ccsenet.org/jsd

81 აბულაძე რ., ბერიკაშვილი ლ., მახარაშვილი ი. ონლაინ ტურიზმის განვითარების პრობლემები და ტენდენციები საქართველოში. V საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია ტურიზმი: ეკონომიკა და ბიზნესი.ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ტურიზმის ფაკულტეტი, აჭარის არ ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი. ბათუმი – ხიხანის ხეობა, 5- 6 ივლისი, 2014. გვ.458-462

82 World Tourism Organization UNWTO. International tourism generates US$ 1.4 trillion in export earnings. Press Release. PR No.: PR14034 , Madrid 14 May 2014 . http://media.unwto.org/press-release/2014-05-13/international-tourism-generates-us-14-trillion-export-earnings

83 Blanke J., Chiesa T. World Economic Forum. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013. Reducing Barriers to Economic Growth and Job Creation. 2013. www.weforum.org

84 World Travel & Tourism Council. Governments need to increase people's freedom to travel, to capitalise on Travel & Tourism's growth potential. 19 March 2014. http://www.wttc.org/news-media/news-archive/2014/governments-need-increase-peoples-freedom-travel-capitalise-trav/

85 AIANTA. American Indian Alaska Native Tourism Association. http://www.aianta.org/

86 http://www.nee.gr/downloads/175EC%20cruise%20report%202012.pdf

87 Cruise Lines International Association EUROPE. THE CRUISE INDUSTRY. Contribution of Cruise Tourism to the Economies of Europe 2013 Edition. http://www.europeancruisecouncil.com/content/CLIA%20Europe%20Economic%20Impact%20Report%202013%20Edition.pdf

88 http://www.cruise-norway.no/viewfile.aspx?id=3824

89 http://www.cruising.org/vacation/news/press_releases/2014/01/state-cruise-industry-2014-global-growth-passenger-numbers-and-product-o

90 European Commision. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. A European Strategy for more Growth and Jobs in Coastal and Maritime Tourism Brussels, COM(2014) 86 final. 20.2.2014. http://ec.europa.eu/maritimeaffairs/policy/coastal_tourism/documents/com_2014_86_en.pdf

91 აბულაძე რ. „ე-კომერციისა და ე-ბიზნესის ურთიერთობის დეფინიცია, მნიშვნელობა და განსაზღვრულობა“, ჟურნალი „სოციალური ეკონომიკა“, თბილისი, №5, სექტემბერ-ოქტომბერი, 2012. გვ. 66-69

92 Huijnen C, Mobile Tourism and Mobile Government. An inventory of European projects. European Centre for Digital Communication. April 2006. http://ecdc.info
93 Laudon K.C., Traver C.G. E-commerce. fifth edition. Pearson Prentice Hall. New Jersey. 2009.
94 Dixit M., Belwal R., Singh G. ONLINE TOURISM AND TRAVEL-ANALYSING TRENDS FROM MARKETING PERSPECTIVE. University of Lucknow. http://www.academia.edu/567058/ONLINE_TOURISM_AND_TRAVEL-ANALYSING_TRENDS_FROM_MARKETING_PERSPECTIVE
95 World Travel Market. Global Trends Report 2013. London. 4-7 November. 2013. http://www.euromonitor.com/travel-and-tourism Means
96 აბულაძე რ. „ელექტრონული მთავრობის არქიტექტურის ასპექტები“, ჟურნალი „სოციალური ეკონომიკა“, თბილისი, №3, მაისი-ივნისი, 2012. გვ. 45-49
97 http://geoeconomics.ge/?p=7218
98 Svensson B., Nordin S., Flagestad A. Destination governance and contemporary development models, in Lazzeretti, L., C.S. Petrillo. Book. Tourism local system and networking, Imprint: Elsevier. 2006. P.83-95.
99 Li J., Land L., Chattopadhyay S., Ray P. E-Health Readiness Framework From Electronic Health Records Perspective . http://www.globdev.org/files/9-Paper-Li-E-Health-Readiness-Revised.PDF
100 Kilwake J., Matoke N., Waliaro A., Wanyembi G. &Ogao P. Current Status of E-Health in Kenya and Emerging Global Research Trends. International Journal of Information and Communication Technology Research.ISSN-2223-4985.Vol.2No.1. 2012. P:50-54 http://esjournals.org/journaloftechnology/archive/vol2no1/vol2no1_7.pdf
101 ITU . E-health Standards and Interoperability. ITU-T Technology Watch Report. April 2012. http://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/23/01/T23010000170001PDFE.pdf
102 http://www.chapidzecenter.ge/?pg=60&cid=79
103 http://fineid.fi/default.aspx?docid=3494&site=9&id=0
104 http://www.marketresearchtimes.com/e-health-market-set-to-grow-to-160-billion-by-2015/

105 საქართველოს შრომის ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო. ჯანდაცვის სისტემის ეფექტურობის შეფასების ანგარიში. სამუშაო ვერსია. თბილისი, იანვარი, 2013.
http://www.healthrights.ge/wp-content/uploads/2013/01/jandacvis-sistemis-efekturobis-angarishi.pdf
106 Bhanti P., Kaushal U., Pandey A. E-Governance in Higher Education: Concept and Role of Data Warehousing Techniques. International Journal of Computer Applications (0975 – 8887). Volume 18– No.1, March 2011.
107 Docebo. E-Learning Market Trends & Forecast 2014 – 2016 Report. A report by Docebo. March 2014.
108 http://www.washingtonpost.com/blogs/answer-sheet/wp/2013/02/09/global-education-market-reaches-4-4-trillion-and-is-growing/
109 http://www.apolloglobal.us/middle-east-africa-global-education-market
110 Brown M., Anderson B., Murray F. E-learning policy issues: Global trends, themes and tensions. Proceedings ascilite Singapore 2007. http://www.ascilite.org.au/conferences/singapore07/procs/brown.pdf
111 Abuladze R, Challenges and Prospects Obtained for Georgia as the Result of Eastern Partnership, Jean Monnet International Conference, EU EASTERN PARTNERSHIP – FROM CAPACITIES TO EXCELLENCE.STRENGTHENING RESEARCH, REGIONAL AND INNOVATION POLICIES IN THE CONTEXT OF HORIZON 2020, The Conference, an initiative within the framework of the European Commission Jean Monnet Programme, is organized by the Jean Monnet Centre of Excellence at the University of Latvia . University of Latvia, Riga, Latvia. 11–13 June 2014.
112 European Union. EU-Georgia Association Agreement. http://www.eeas.europa.eu/georgia/assoagreement/assoagreement-2013_en.htm
113 საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია. 2013 წლის ანგარიში. www.gncc.ge
114 http://eeas.europa.eu/eastern/index_en.htm
115 http://www.easternpartnership.org/content/what-eastern-partnership
116 http://eeas.europa.eu/eastern/docs/eap_vilnius_ppt_201113_en.pdf

117 Zsuzsa Ludvig. The EU and its Eastern Partners: Conditionality and Expected Benefits. How does the Russia Factor Matter? DOCUMENTI IAI 13. Istituto Affari Internazionali. 09 November 013. http://www.iai.it/pdf/DocIAI/iai1309.pdf

118 http://ec.europa.eu/trade/policy/countries-and-regions/regions/south-caucasus/

119 National Statistics Office of Georgia (GEOSTAT. External Merchandise Trade of Georgia 2013. External Trade Tendencies of Georgia in 2013. http://geostat.ge/cms/site_images/_files/english/bop/FTrade_2013_ENG.pdf

120 Europen Union. Georgia and Moldova one step closer to enhanced political and trade relations with the EU . Brussels, 02 December 2013.http://eeas.europa.eu/statements/docs/2013/131202_01_en.pdf

121 EU/GEORGIA ACTION PLAN. http://ec.europa.eu/world/enp/pdf/action_plans/georgia_enp_ap_final_en.pdf

122 European Neighbourhood and Partnership Instrument (ENPI) Funding 2007-2013. http://ec.europa.eu/world/enp/pdf/country/0703_enpi_figures_en.pdf

123 http://ec.europa.eu/europeaid/where/neighbourhood/country-cooperation/georgia/georgia_en.htm

124 Official Journal of the European Union , AGREEMENT between the European Union and Georgia on the facilitation of the issuance of visas. L 52/34. 25.2.2011. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:052:0034:0044:EN:PDF

125 The Caucasus Research Resource Centers . EU Survey 2011, Georgia. http://www.crrc.ge/store/downloads/projects/EU_Report_GEO_12Jan2012.pdf

126 Catholicos-Patriarch of All Georgia, the Archbishop of Mtskheta-Tbilisi and Metropolitan bishop of Abkhazia and Bichvinta, His Holiness and Beatitude Ilia II. Christmas epistle. 01.06.2014

127 Parliament of Georgia. საქართველოს პარლამენტის აპარატის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია კანონშემოქმედებით საქმიანობაზე. წერილი №1907. http://parliament.ge/index.php?lang=en

128 აბულაძე რ. ე-მთავრობის სტრატეგიული დაგეგმვის საკითხები. ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა“. № 7-8, 2012. გვ.83-86

129 Wangpipatwong S., Chutimaskul W, Papasratorn B. Factors Influencing the Adoption of Thai e Government Websites: Information Quality and System Quality Approach . Special Issue of the International Journal of the Computer, the Internet and Management, Vol. 13 No.SP3, November, 2005.
http://www.ijcim.th.org/

130 Asiimwe, E, N., Lim, N. "Usability of Government Websites in Uganda" Electronic Journal of e- Government Volume 8 Issue 1 2010, (pp1 – 12), available online at www.ejeg.com

131 აბულაძე რ. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის WEB-სივრცე: რეალობა და პერსპექტივები. სამეცნიერო-ანალიტიკური ჟურნალი "საქართველოს ეკონომიკა". №25 (214) 27 ოქტომბერი- 2 ნოემბერი. 2014. გვ. 18-23
http://geoeconomics.ge/?p=7756

132 Butt I., Persuad A. Towards a Citizen Centric Model of E-Government Adoption. Proceedings. 3rd International Conference on E-Governance. ICEG2005. December 9-11, 2005.
http://web.lums.edu.pk/iceg2005

133 Singh M., Sarkar P., Dushanta D., Pittayachawan S. Diffusion of e-Government Services in Australia: Citizens' Perspectives. European Conference on Information Systems, 1–12. 2008.

134 THE World Bank. http://www.worldbank.org/

135 Palvia S.C.J., Sharma Sushil S. / E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. Foundations of E-government.
www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf

136 Asgarkhani M. The Effectiveness of e-Service in Local Government : A Case Study. The Electronic Journal of e- Government. Volume 3, Issue 4, pp 157-166. 2005. www.ejeg.com

137 International Telecommunication Union . Electronic Government for Developing Countries. August 2008. www.itu.int/ITU-D/cyb/app/e-gov.html

138 Wallström A, et. al. Public E-Services from the Citizens' Perspective – Adopting a Market Orientation. International Journal of Public Information Systems, vol 2009. www.ijpis.net

139 Varavithya W., Esichaikul V.The Collaborative Model to Support Discretionary Decision-making in E-government. *e*Government

Workshop ’05 (*e*GOV05), Brunel University, West London UB8 3PH, UK. September 13, 2005.
140 European Commision. Communication From the Commision to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. The European eGovernment Action Plan 2011-2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government. Brussels, 15.12.2010.
141 Alshehri M., Drew S. Challenges of e-Government Services Adoption in Saudi Arabia from an e-Ready Citizen Perspective. International Scholarly and Scientific Research & Innovation .World Academy of Science, Engineering and Technology. Vol:4 2010-06-28. International Science Index Vol:4, No:6, 2010 . waset.org/Publication/5629
142 არჩვაძე ა., აბულაძე რ., გოდერძიშვილი ბ. მენეჯმენტის როლი მედიაში. ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი. I საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „თანამედროვე მენეჯმენტის თეორია და პრაქტიკა“. ბათუმი. 17-18 ოქტომბერი, 2014.
143 აბულაძე რ. საქართველოს ელექტრონული დემოკრატიის გარემო. ონლაინ ჟურნალი კომერსანტი. 17:35. 19.8.2014. http://commersant.ge/?menuid=96&id=14701&lang=1
144 Caldow J. e-Democracy: Putting Down Global Roots . Institute for Electronic Government, IBM Corporation. January, 2004. http://www-01.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/e-democracy%20putting%20down%20roots.pdf
145 http://26konferencja.giodo.gov.pl/data/resources/KotschyW_pres.pdf
146 Freeman J., Sharna Quirke S. Understanding E-Democracy . Government-Led Initiatives for Democratic Reform . JeDEM 5(2): 141-154, 2013 . http://www.jedem.org
147 http://www.scytl.com/wp-content/uploads/2013/09/Scytl_presentation_ LACCEI-2013.pdf
148 Pradeep Nair. E-Governance: A Step Towards Digital Democracy. Foundations of E-government. http://www.iceg.net/2007/books/1/15_293.pdf

149 აბულაძე რ. ინტერნეტის სოციო-პოლიტიკური გარემო. ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა“. №5, (170) 2012. გვ.83-86 http://www.geoeconomics.ge/
150 აბულაძე რ. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის გამოწვევები. საინფორმაციო ანალიტიკური პორტალი „კვირა“. 19 ოქტომბერი, 2014. http://kvira.ge/?p=102811
151 Quinta Nven-akeng Nkohkwo and M. Sirajul Islam” Challenges to the Successful Implementation of e-Government Initiatives in Sub-Saharan Africa: A Literature Review” Electronic Journal of e-Government“, Volume 11 Issue 2 2013, (pp253-253). www.ejeg.com
152 THE World Bank. Annual Report 2013 p.18 https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/16091/9780821399378.pdf?sequence=1
153 აბულაძე რ. საქართველოს ელექტრონული მთავრობის მარკეტინგული კვლევა. მეორე საერთაშორისო ეკონომიკური კონფერენცია – IEC 2013 ,,ეროვნული ეკონომიკის განვითარების მოდელები: გუშინ, დღეს, ხვალ“ ბიზნეს-ინჟინერინგის ფაკულტეტი, საინჟინრო-ეკონომიკის დეპარტამენტი, ეკონომიკური განვითარების და მისი სამართლებრივი უზრუნველყოფის სამეცნიერო-კვლევითი ცენტრი. ყოველკვარტალური რეფერირებადი და რეცენზირებადი სამეცნიერო ჟურნალი „ბიზნეს-ინჟინერინგი“. №3. 17-18 ოქტომბერი, 2014. თბილისი, საქართველო. გვ.261-265
154 http://deity.gov.in/content/e-governance-infrastructure
155 აბულაძე რ. ე-მთავრობის ბიზნეს პროცესების აქტუალური საკითხები. საერთაშორისო სამეცნიერო ჟურნალი „კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტის მაცნე“. გამომცემლობა „უნივერსალი“, №5, თბილისი, 2013. გვ.27-31
156 აბულაძე რ. სოციალური ქსელის როლი ქართულ პოლიტიკაში. ჟურნალი „სოციალური ეკონომიკა“, თბილისი, №1, იანვარ-თებერვალი, 2013. გვ.128-130
157 აბულაძე რ. ელექტრონული მთავრობის სარგებელი და დანახარჯები. ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა“. №11 (176), 2012. გვ. 37-40
158 აბულაძე რ., ელექტრონული მთავრობა და გლობალიზაცია. ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პაატა გუგუშვილის ეკონომიკის ინსტიტუტი . პროფესორ გიორგი წერეთლის დაბადებიდან მე-60 წლისადმი

მიძღვნილი საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია „ეროვნული ეკონომიკები და გლობალიზაცია“. გამომცემლობა „ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პაატა გუგუშვილის ეკონომიკის ინსტიტუტი“, თბილისი, ტომი I, 28-29 ივნისი, 2012. გვ.199-203
159 http://www.numbeo.com/quality-of-life/rankings_by_country.jsp
160 Cornell University, INSEAD, WIPO. The Global Innovation Index 2014: The Human Factor In innovation, Fontainebleau, Ithaca, and Geneva. 2014.
https://www.globalinnovationindex.org/userfiles/file/reportpdf/GII-2014-v5.pdf
161 Andersen K.V., Henriksen H.Z. / Government Information Quarterly 23, 2006.
http://ws.egovmonet.eu/Background/paper%202%20AndersenHenriksen_GIQ.pdf
162 აბულაძე რ. „ელექტრონული მთავრობის ეკოსისტემა, როგორც ეკონომიკური განვითარების ხელშემწყობი სისტემა. ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა“.13, (180) 2013. გვ.77-79
163 ბარათაშვილი ე., მახარაშვილი ი. ელექტრონული მართვის გლობალური გარემო. კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტი. ბაკალავრიატის, მაგისტრატურისა და დოქტურანტურის სტუდენტთა მეორე საერთაშორისო კონფერენცია. თბილისი, 4 მაისი, 2014.
164 აბულაძე რ. ე-მთავრობა და ბიუროკრატია. ჟურნალი „ახალი ეკონომისტი“. №2 (25) 2012. გვ.51-53
http://loi.ucoz.com/Abuladze.pdf
165 აბულაძე რ. ბლოგოსფეროს განვითარების თანამედროვე ტენდენციები მსოფლიოში. საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, III საერთაშორისო კონფერენცია "ვერბალური კომუნიკაციური ტექნოლოგიები-3", გამომცემლობა „ტექნიკური უნივერსიტეტი“, თბილისი , 2012. გვ. 20-25
166 International Growth Centre. http://www.theigc.org/
167 აბულაძე რ. საქართველოს სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების სტრატეგიის შეფასება და რეკომენდაციები. ონლაინ ჟურნალი კომერსანტი. 24.02.2014.
http://commersant.ge/?page=personal&bloger=&id=40
168 აბულაძე რ. ინტერნეტ-სივრცის რეგულირება და შეზღუდვები. ჟურნალი „ეკონომიკა“, №7-8, 2012. გვ.162-172

169 აბულაძე რ. ე-მთავრობა და გენდერი. საერთაშორისო ურთიერთობათა სასწავლო უნივერსიტეტი. საქართველოს დამოუკიდებლობის დღისადმი მიძღვნილი სამეცნიერო კონფერენცია „გენდერი და თანამედროვე საზოგადოება“. გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი. 2 მაისი, 2012. გვ. 5-8

170 აბულაძე რ. ელექტრონული მომსახურების სისტემის აქტუალური საკითხები. საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის დაარსებიდან 90 წლისთავისადმი მიძღვნილი საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია. თბილისი, 19-21 სექტემბერი, 2012. გვ. 214-219

171 აბულაძე რ. კიბერპოლიტიკის საფრთხეები და გამოწვევები. ჟურნალი „ეკონომიკა და ბიზნესი“, №3, მაისი-ივნისი 2012. გვ.113-122 http://www.tsu.edu.ge/data/file_db/economist_faculty/-ekonomika%203-2012.pdf

172 The Economist Intelligence Unit. Redefining the digital divide. A report from The Economist Intelligence Unit. 2013.